

RAPPORT DE RECHERCHE

TABLES RONDES SUR LES PRATIQUES
EXEMPLAIRES D'INTERVENTION
AUPRÈS DES SANS-ABRI

DOCUMENTS D'INFORMATION ET RÉSUMÉS

SÉRIE SUR
LES BESOINS
PARTICULIERS
DE LOGEMENT



AU COEUR DE L'HABITATION
Canada

SCHL—Au cœur de l'habitation

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est au cœur de l'habitation. Toutes ses activités visent à aider les Canadiens et les Canadiennes à vivre dans un logement sûr à tout point de vue.

À titre d'organisme national responsable du logement, la SCHL joue un rôle important dans le secteur canadien de l'habitation. Elle propose de nouvelles façons de financer l'achat des maisons. Elle favorise l'innovation dans le domaine de la technologie et de la conception des habitations. Grâce à son assurance prêt hypothécaire, elle aide les Canadiens et les Canadiennes à réaliser leur rêve et à posséder leur propre maison.

Les Canadiens et les Canadiennes tirent avantage de la collaboration de la SCHL avec ses partenaires des secteurs public, privé et sans but lucratif en vue d'améliorer la qualité et l'accessibilité des logements et de faire en sorte qu'ils soient plus abordables, partout au pays.

L'aide accordée par la SCHL permet aux ménages à faible revenu, aux aînés, aux personnes handicapées et aux Autochtones de vivre dans des logements convenables et abordables. La SCHL crée des emplois pour les Canadiens et les Canadiennes dans le domaine des produits et services en aidant le secteur de l'habitation à exporter ses connaissances et ses compétences dans d'autres pays.

Les recherches de pointe effectuées par la SCHL améliorent la qualité des logements et font en sorte que ceux-ci soient plus abordables. Afin d'aider les Canadiens et les Canadiennes à tirer profit de son savoir-faire dans le domaine de l'habitation et à prendre des décisions éclairées, la SCHL est devenue le plus important éditeur canadien de publications portant sur le logement. Elle possède également la collection la plus complète de documents sur l'habitat.

Les Canadiens et les Canadiennes peuvent avoir facilement accès à nos informations par l'entremise des points de vente et des bureaux régionaux de la SCHL.

Vous pouvez aussi communiquer avec nous par téléphone :

1 800 668-2642 [à l'extérieur du Canada : (613) 748-2003]

ou par télécopieur : (613) 748-4069.

Pour nous joindre en direct, visitez notre page d'accueil à l'adresse suivante : « www.cmhc-schl.gc.ca »

La Société canadienne d'hypothèques et de logement appuie la politique du gouvernement fédéral sur l'accès à l'information pour les personnes handicapées. Si vous désirez obtenir la présente publication en des médias substituts, composez le 1 800 668-2642.

Tables rondes sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri

Documents d'information et résumés

La SCHL offre de nombreux renseignements relatifs à l'habitation. Pour plus d'information, veuillez composer le 1 800 668-2642 ou visitez notre site Web : www.cmhc-schl.gc.ca

This publication is also available in English under the title *Roundtables on Best Practices Addressing Homelessness: Background Reports and Summaries*; PE0356

Cette recherche a été financée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). La qualité rédactionnelle de ce rapport, son contenu et les opinions qui y sont émises sont de l'auteur (des auteurs). La SCHL ne saurait en assumer la responsabilité et se dégage de toute obligation relativement aux conséquences résultant de l'utilisation que le lecteur pourrait faire des renseignements, des matériaux ou des techniques qui y sont décrits.

©1999, Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. La reproduction, le stockage ou la transmission d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, par photocopie ou par microfilm, sont interdits sans l'autorisation préalable écrite de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits de traduction et d'adaptation réservés pour tous les pays. La traduction d'un extrait quelconque de cet ouvrage est interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
TABLE RONDE DE LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE	2
TABLE RONDE DE LA RÉGION DU QUÉBEC	9
TABLE RONDE DE LA RÉGION DE L'ONTARIO	15
TABLE RONDE DE LA RÉGION DES PRAIRIES, DU NUNAVUT ET DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST	21
TABLE RONDE DE LA RÉGION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE ET DU YUKON	28
TABLE RONDE NATIONALE	35

En réponse aux besoins exprimés par des organismes travaillant auprès des sans-abri, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a parrainé et organisé en collaboration avec d'autres partenaires une série de tables rondes sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri. Cinq tables rondes régionales ont eu lieu au cours du mois d'avril 1999 et la table ronde nationale, elle, a eu lieu en juin.

Les objectifs premiers de la table ronde nationale étaient les suivants :

- réunir des organismes de première ligne et d'autres intervenants clés oeuvrant directement avec les sans-abri;
- examiner les approches adoptées pour faire face au problème des sans-abri et qui ont obtenu des résultats favorables (« pratiques exemplaires »);
- permettre aux praticiens d'échanger de l'information;
- faciliter la création de partenariats afin de trouver des solutions;
- appuyer la création ou l'expansion de réseaux d'information.

Les participants se sont servis de la *Documentation des pratiques exemplaires concernant les sans-abri* pour amorcer la discussion. Les dix pratiques exemplaires décrites, des projets qui ont su répondre aux besoins des personnes sans abri et de celles qui risquent de le devenir, représentent un vaste éventail de solutions s'appliquant à la population très diverse des sans-abri répartie dans tout le pays. Les résumés ont été rédigés par les organismes eux-mêmes, avec l'aide financière de la SCHL. On peut se procurer la publication au Centre canadien de documentation sur l'habitation (1 800 668-2642).

Des organismes locaux et régionaux travaillant auprès des sans-abri ont pris part à l'organisation des tables rondes régionales. Ils ont également préparé des documents d'information précisant les tendances et les problèmes régionaux liés au phénomène des sans-abri. Les séances étaient réservées à un nombre restreint de participants invités, avant tout des représentants des organismes de première ligne, de manière à faciliter la réalisation des objectifs de réseautage, de mise en commun de l'information et d'établissement de partenariats.

Les représentants des tables rondes régionales ont apporté les résultats de leurs séances à la table ronde nationale qui était organisée conjointement par la SCHL, Chez Toit, le Urban Core Support Network et la Fédération canadienne des municipalités. La participation était limitée aux organisateurs et autres délégués des tables rondes régionales ainsi qu'à un petit nombre de représentants des administrations fédérale et provinciales et d'organismes nationaux travaillant auprès des sans-abri. Plusieurs ministères fédéraux ont financé la participation d'intervenants de première ligne à la table ronde nationale.

La publication contient les documents d'information et les résumés de chacune des cinq tables rondes régionales, ainsi que le résumé de la table ronde nationale.

TABLE RONDE DE LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE

Regard sur la situation des sans-abris dans la région de l'Atlantique

Document d'information de la région pour la Table ronde de la région de l'Atlantique sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri

Les organismes des provinces de l'Atlantique qui dispensent des services de logement, que ce soit des services d'hébergement d'urgence, d'hébergement transitoire ou de logement sans but lucratif, ont fait part de plusieurs thèmes communs. D'abord, ils ont été très réceptifs à l'idée de rencontrer d'autres intervenants du domaine, car ils désirent partager les succès et discuter des stratégies en vue de trouver des solutions efficaces. Tous les organismes sont déterminés à comprendre et à répondre aux besoins de logement et autres des citoyens de notre région qui risquent d'éprouver ou qui connaissent déjà des difficultés à conserver un logement sécuritaire, abordable et de qualité. La plupart des organismes doivent fonctionner avec des ressources limitées pour répondre à ce type de besoins. Plusieurs d'entre eux sont enthousiasmés face aux projets innovateurs auxquels ils travaillent et espèrent les réaliser dans un proche avenir. Nous avons hâte de connaître leurs expériences collectives.

La plupart des personnes-ressources sont de la ville (mes excuses à celles avec qui nous n'avons pas communiqué), mais un thème touche toutes les collectivités, soit le manque d'options de logement pour les adultes seuls à faible revenu. Plus particulièrement, les personnes seules désignées comme ayant des « besoins spéciaux ». Les personnes à risque ou qui sont actuellement sans abri, comprennent : les femmes seules qui tentent de se refaire une vie après avoir fui une relation de violence et les adultes seuls ayant un problème de déficience mentale, de dépendance ou de style de vie. Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse ont également mentionné le problème de l'itinérance chez les jeunes de sexe masculin.

Chaque province a indiqué que les taux d'aide sociale faibles, dont les allocations-logements qui ne correspondent pas aux loyers du marché, constituaient un facteur contribuant au risque d'itinérance.

Les provinces emploient divers moyens pour traiter ces problèmes. Au Nouveau-Brunswick, une maison d'hébergement loue des chambres à certains de ses clients pour éviter qu'ils ne se retrouvent dans des maisons de chambres ne répondant pas aux normes minimales. Malgré des ressources limitées et leur recours au bénévolat, les organismes chargés des maisons de transition cherchent continuellement des moyens novateurs de trouver des fonds et d'administrer les programmes d'auto-assistance pour répondre aux besoins des femmes qui logent temporairement dans des maisons de transition. L'Î.-P.-É. cherche aussi de nouveaux moyens d'ouvrir et de gérer des logements avec services de soutien pour les personnes ayant un problème de dépendance à la drogue ou à l'alcool.

Peu importe le niveau de prestation de services de logement, les organismes des quatre provinces ont exprimé le besoin d'avoir des logements avec services de soutien pour les personnes ayant des difficultés à vivre autonomes. Les organismes de logement à Terre-Neuve exercent des pressions en faveur d'une plus grande collaboration des trois paliers gouvernementaux. Les ministères de la province et les organismes de logement doivent également mieux collaborer ensemble. Les autres provinces font aussi face au même problème; la plupart entretiennent des relations avec un ou plusieurs ministères provinciaux.

Bien que les logements ne répondant pas aux normes minimales aient été mentionnés dans toutes les provinces, les centres urbains du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse se préoccupent particulièrement de ce genre de logements, qui touchent surtout les personnes seules à faible revenu mais aussi les familles. On retrouve dans ces deux provinces des maisons de

chambres inférieures aux normes, qui n'ont pas de permis d'exploitation et où l'entretien et la gestion sont médiocres. Il existe beaucoup d'immeubles à appartements qui ne respectent pas les codes, sont mal entretenus et inférieurs aux normes. Les familles à faible revenu du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse sont obligées de vivre dans ces logements en raison d'un manque d'options de logement abordable.

Les taux d'inoccupation varient d'une province à l'autre, mais le logement abordable constitue une préoccupation commune. Les organismes ont indiqué que le marché privé du logement est incapable de répondre à la demande, et on doit appuyer les méthodes d'approche créatives du secteur sans but lucratif. Cet appui doit comprendre la collaboration entre les organismes gouvernementaux et communautaires. Terre-Neuve fait exception quant à la disponibilité de logements abordables (autre que pour les personnes ayant des besoins spéciaux). La migration externe à Terre-Neuve entraîne un taux élevé d'inoccupation dans les collectivités rurales et urbaines. L'organisme provincial responsable du logement possède actuellement des logements de trois et de quatre chambres dans de nombreuses collectivités de la province.

En raison des problèmes de logement auxquels nous faisons face dans notre région, il semble approprié que la Société canadienne d'hypothèques et de logement nous fournisse l'occasion de discuter de nos préoccupations communes. J'ai eu l'occasion d'aborder ces questions avec certains d'entre vous. D'après ces conversations, je pense que les objectifs de la Table ronde régionale sont ceux que nous allons atteindre et même dépasser ensemble.

Avec Carol Charlebois de la Metro Non Profit Housing Association et les membres du comité de la SCHL qui ont aidé à organiser cet événement, j'ai hâte de partager mes expériences et d'en savoir plus sur les modèles, les méthodes et les stratégies qu'appliquent activement les organismes de logement des provinces de l'Atlantique. Je sais que malgré les difficultés et

les défis de la tâche, nous sommes tous fiers du niveau de service que nos organismes peuvent offrir. Il est évident aussi que nous persévérons dans notre travail et que nous aidons à répondre aux besoins de logement de nos collectivités. Les organismes de logement de la région de l'Atlantique ont montré une méthode d'approche positive et leur engagement à travailler pour les personnes à risque, ainsi qu'en leur nom. J'ai hâte de vous rencontrer le 24 avril.

Rédigé par :
Paul O'Hara

North End Community Health Centre

Table ronde de la région de l'Atlantique sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri Halifax, 24 avril 1999

Célébrons notre succès...

La table ronde de la région de l'Atlantique sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri a constitué une occasion prodigieuse de développement de la conscience communautaire pour un groupe varié composé de 35 personnes provenant d'agences situées en première ligne ainsi que de services et de ministères des administrations municipales, provinciales et fédérales. On y retrouvait aussi des personnes ayant fait partie des sans-abri à un moment donné de leur vie. Chacune des quatre provinces de l'Atlantique était bien représentée lors de la réunion. Les discussions se sont poursuivies sans interruption toute la journée, ce qui reflétait la bonne volonté qui animait déjà le groupe. La réunion avait pour but de :

- permettre aux intervenants de la région qui travaillent avec les sans-abri de se constituer un réseau;
- partager nos pratiques exemplaires et d'établir les facteurs de succès dans la région;
- d'explorer des façons de trouver et de mettre au point de pratiques exemplaires dans la région.

Apprendre à se connaître — Notre point de départ commun

La journée a commencé par une bénédiction donnée par un aîné autochtone qui demandait que le groupe soit bien conseillé et focalisé. Après les présentations d'usage, on a demandé au groupe de déterminer son point de départ commun, tout en respectant le fait que chaque personne assise à la table possédait une expérience de vie et un point de vue uniques en matière de sans-abri. Ainsi, le groupe a découvert qu'il partageait ce qui suit :

- Un sens commun de la justice sociale et la conviction que tous ont droit au logement;
- Un engagement à aller de l'avant, la reconnaissance que nous devons faire mieux pour ce qui est d'écouter les clients et d'utiliser l'information recueillie;
- La responsabilité de prendre des décisions et la volonté de travailler fort et de faire preuve de créativité;
- Tous essaient de fournir des services aux sans-abri. Or, les discussions sur la définition d'un sans-abri se sont toutes soldées par des versions différentes. Le point de mire consiste à ajouter une autre dimension afin d'englober davantage de questions axées sur la famille. Il faut aussi élargir la définition pour inclure une quantité considérable de groupes et de personnes additionnels, et non uniquement les personnes seules;
- On cherche à savoir qui, du professionnel ou du client, a voix au chapitre — on trouvait au début que les sans-abri n'étaient pas représentés;
- Les perspectives rurales et urbaines s'affrontent dans la réalité des sans-abri;
- Les sans-abri doivent s'organiser pour mener leur lutte car ils doivent surmonter un grand nombre d'obstacles.

Les pratiques exemplaires — Nos plus grandes innovations dans la région

Le deuxième point à l'ordre du jour consistait à partager des exemples des plus grandes innovations (un synonyme des pratiques exemplaires) dans la région afin que nous puissions commencer à définir les tendances

de ce que nous connaissons et de ce qui fonctionne. Chaque personne a présenté un exemple de ce qu'elle a observé dans sa région ou dont elle a fait partie — c'est-à-dire un projet ou un programme (petit ou grand) qui a fonctionné. La liste suivante contient un résumé de certaines des innovations clés.

- **Construction de logement faisant appel à des modalités de financement novatrices et à des partenariats.** Il s'agit, par exemple, d'obtenir ce qui suit : des terrains et de l'assurance hypothécaire de la SCHL, une subvention d'aménagement provinciale unique, des services de professionnels, un projet d'emploi par l'entremise de DRHC, une subvention et un prêt hypothécaire de l'organisme d'expansion régionale. Il s'agit aussi d'obtenir ce qui suit : le terrain pour un montant symbolique (un dollar), une exemption des droits relatifs aux permis, des reports ainsi que des exonérations d'impôt pour les résidents dont le revenu est inférieur à 20 000 \$. Des subventions de la SCHL ont servi à une étude de faisabilité qui a débouché sur l'aménagement d'un duplex. Un des logements sert aux services de désintoxication et reçoit des droits du gouvernement en contrepartie des services fournis; l'autre logement est habité par des sans-abri qui ont suivi une cure de désintoxication.
- **Partenariats multiples** — province; municipalité; entreprises; organismes communautaires sans but lucratif; secteur privé — professionnels — c'est-à-dire des ingénieurs d'études; la collaboration entre les services municipaux, les services de logement et communautaires ainsi que DRHC (Nouveau-Brunswick). L'organisme local d'habitation fournit la maison; les services communautaires fournissent les clients et les travailleurs sociaux; DRHC (Nouveau-Brunswick) fournit des logements à 5 ou 6 personnes éprouvant des besoins spéciaux et dont les travailleurs sociaux s'occupent.
- **Utilisation des ressources de la communauté qui ne sont pas déjà**

focalisées sur les sans-abri. Par exemple, une classe de génie civil de l'Université du Nouveau-Brunswick a adopté comme projet de cours de restaurer une maison d'hébergement transitoire — les matériaux et l'équipement sont donnés. Une communauté qui connaissait des problèmes de consommation abusive d'alcools et autres drogues, surtout les week-ends, a ouvert le gymnase de l'école afin de fournir aux enfants sans surveillance parentale un endroit sûr pour dormir et manger. Le gymnase est surveillé par des membres de la communauté.

- **Soutien résidentiel et communautaire intensif aux personnes exclues des services officiels de santé mentale.** La diversification des services offerts par les agences afin de s'ajuster aux besoins des clients au fur et à mesure qu'ils réintègrent la communauté. Cette démarche comprend aussi l'aménagement d'appartements supervisés à l'appui de la phase transitionnelle de la réintégration de même que des soins prolongés pour les anciens détenus en réhabilitation qui utilisent un centre pour sans-abri.
- **Logements mixtes de type propriétaire-occupant** — Logements de soutien pour occupants à revenu faible ou modeste et offrant des programmes communautaires. Combinaison de résidents à revenu faible et élevé dans l'un des quartiers les plus en vue de la ville. Aménagement de petits ensembles de logement public dans des quartiers de choix — les grands ensembles risquent de devenir des ghettos; les programmes d'autoconstruction offrent aussi de bonnes possibilités. Le Programme de supplément au loyer pour propriétaires-bailleurs du secteur privé constitue un autre exemple d'aménagement de logements locatifs neufs ou existants en vue de favoriser la création de quartiers à revenus mixtes et les choix de logement.
- **Logement subventionné par le gouvernement et subventionné par la**

collectivité. La proposition de création d'un fonds logement en fiducie au Nouveau-Brunswick permettrait aux organismes sans but lucratif de lancer de nouvelles initiatives de construction ou de rénovation de logement. Il y a aussi l'idée développée au moyen d'une subvention de Solutions — Maisons.

- **Partenariats communautaires en matière de logement** — Habitation communautaire; terrain partagé; exploitation partagée; création d'un réseau communautaire; financement; évaluation de programme. Ce modèle de gestion de facilitation de la prise de décision entraîne la participation des locataires à tous les aspects de la gestion d'immeuble.
- **Contre le phénomène des sans-abri par une variété d'approches** : création d'accès au logement pour les personnes handicapées — par la rénovation des logements des personnes handicapées afin que celles-ci puissent se loger à prix abordable. Aussi, reconfigurer les logements et en réduire la densité; un simple changement de la conception peut permettre aux politiques formelles et informelles de « nettoyer » un quartier et de réduire la consommation de drogues ainsi que la criminalité. Il s'agit en outre de trouver des façons dans l'administration publique de permettre la distribution de cartes d'abonnement d'autobus pour faciliter la recherche de logement. Il faut travailler à la prévention des expulsions par l'extension des services.
- **Réseau pour les sans-abri** — L'activisme a accru le niveau de sensibilisation de la communauté, ce qui a débouché sur des réponses mieux adaptées sur le plan politique aux questions relatives aux maisons de chambres.
- **Services globaux** — Il faut essayer d'amener les services jusqu'au client et non le contraire. Extension des services — les anciens résidents peuvent revenir pour recevoir des conseils, du soutien, de l'aiguillage, etc. Aire

de loisirs pour sans-abri : un lieu doté d'un atelier et où il serait possible de se livrer à des passe-temps. Permettre aux clients d'utiliser l'adresse du bureau du centre d'hébergement pour recevoir des messages et du courrier. Centre de créativité : un refuge où les gens pourraient créer dans un environnement naturel, partager de la nourriture, prendre des responsabilités et se remonter le moral.

- **Justice sociale et autoconstruction** — Construction de logements pour les prestataires d'aide sociale par ces derniers; la formation accordée aux participants leur a donné la fierté du travail accompli, de la confiance en eux-mêmes et un logement. La mise de fonds en travail : DRHC peut fournir des fonds.
- **Refuges communautaires** — La Universal Shelter Association est un réseau de 11 maisons qui offrent d'accueillir les femmes et les hommes victimes de violence dans leur logement.
- **Passage de la réhabilitation à la réduction des préjudices** — Prolongement des heures; prolongement des heures de travail pour l'écoute des clients; participation des clients à la détermination de solutions — le personnel et les clients participent maintenant au conseil d'administration.
- **Référence croisée entre la liste d'adresses informatisée des bénéficiaires d'allocation-logement et les données des inspecteurs municipaux** — À St. John's, les inspecteurs possèdent la liste des propriétés louées à des bénéficiaires d'une allocation-logement afin que l'état des immeubles puisse être contrôlé — on mentionne la question des amendes en cas d'infraction.
- **Comité sur l'accessibilité** — Il s'agit d'un organisme chargé d'examiner tous les aspects de l'accessibilité (du point de vue général de l'équité, de l'inclusion et de la mobilité) d'un programme ou d'une organisation, dans le

contexte du soutien que nous apportons à la « déconstruction de la séparation ».

- **Élaboration de partenariats** avec d'autres agences afin d'établir un consensus entre les partenaires, de partager une variété de connaissances, de faire le meilleur usage possible de la combinaison d'origines sociales et des perspectives communautaires à des niveaux multiples. Pour obtenir le soutien du public, ces partenariats organisent des levées de fonds et le développement des relations publiques en faisant appel à des personnalités en vue de la communauté et du monde des affaires.

Les facteurs à l'appui des pratiques exemplaires

Après une courte pause, on demande aux participants de se déplacer dans la salle pour lire les exemples affichés par les autres groupes et de rechercher les éléments communs qui appuient les pratiques exemplaires. La synthèse qui en a découlé révèle que les facteurs communs à l'appui des pratiques exemplaires dans la région sont les suivants :

- Des stratégies proactives, auxquelles la communauté participe et qui sont axées sur les clients.
- Partenariats — fonds de sources différentes, intervenants clés multiples — partenaires — communauté, administrations publiques, secteur privé.
- Programmes centrés sur les clients qui tiennent compte de la culture; tous les programmes doivent être établis, conçus et cogérés par les clients.
- Le personnel est diversifié et représente pleinement chaque communauté.
- Vision et leadership forts en vue de trouver une solution.
- Présence d'un consensus entre les différents paliers de gouvernement.
- Approche constructive fondée sur les forces plutôt que les failles; disposition à prendre des risques et persévérance.

- Les obstacles bureaucratiques ont été éliminés pour répondre aux besoins.
- Attitude et croyance à l'effet que tous les gens ont droit au logement.
- Esprit d'entreprise — innovation et créativité.
- Soutien du public et activisme.
- Amener de nouvelles personnes et de nouveaux groupes à participer à la solution des problèmes de logement et de sans-abri.
- Climat de discussion — la recherche de possibilités.
- Gamme de solutions — recherche de solutions de logement permanentes.
- L'infrastructure utilisée disposait déjà de ressources, de compétences, etc.

La recherche de façons d'améliorer nos pratiques dans la région de l'Atlantique

Pendant cette partie de la séance, les participants se sont réunis en groupes où l'on partageait des intérêts communs pour examiner ce qui suit :

- les défis ou les obstacles (raisons) qui font qu'il est si difficile d'améliorer nos pratiques dans la région;
- Les façons de contourner ces obstacles — pour renforcer cet élément.

Facteurs choisis et discutés pendant cette période :

Travailler avec l'infrastructure existante —

Les principaux obstacles déterminés par ce groupe comprenaient la difficulté de travailler avec la bureaucratie et d'obtenir du financement; ces obstacles peuvent prendre toutes sortes de formes lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs dans un contexte où les besoins et les sources sont nombreux. Aussi, l'incapacité d'utiliser d'autres formes de logement comme les entrepôts gouvernementaux.

Le groupe a convenu qu'il fallait en savoir davantage sur ce que la communauté avait à offrir, qu'il fallait aussi travailler à plusieurs niveaux en même temps et tenir compte des talents de chacun. Les agences doivent avoir accès au financement à haut risque sans avoir à payer les taux qui y sont rattachés; des programmes de prêt direct (aux taux les plus

concurrentiels) sont nécessaires pour pouvoir travailler avec les banques et négocier des prêts hypothécaires pour les groupes ou les particuliers.

Consensus entre les différents paliers de gouvernement — Ce groupe a discuté de la question des gouvernements qui tentent de travailler en étroite collaboration mais qui n'y parviennent pas toujours. On souhaite la création d'un guichet unique ainsi qu'une coordination accrue de l'approche. Les membres du groupe reconnaissent que des efforts sont déployés mais qu'il reste bien du travail à accomplir.

Climat de discussion — La recherche de possibilités — Ce groupe reconnaît qu'il manque actuellement un bon réseau pour la solution des problèmes des sans-abri. On a mentionné qu'il fallait une structure pour permettre aux gens d'établir des réseaux et de résoudre les problèmes. Ce groupe suggère d'obtenir des subventions de démarrage pour établir une base de données et un site Web pour la diffusion d'un bulletin, de l'information, etc. On a convenu de soumettre l'idée à Ottawa de créer une association de centres d'hébergement pour le Canada atlantique. Quatre personnes se sont portées volontaires pour créer un comité chargé de travailler sur cette proposition.

Partenariats — Le groupe est conscient des conceptions erronées et des stéréotypes du public sur le phénomène des sans-abri (alcoolisme, etc.), ce qui rend difficile le recrutement de nouveaux partenaires avec lesquels travailler. Le manque de ressources (personnel, etc.) et la variété de besoins empêchent le personnel d'établir des partenariats.

Élimination des obstacles bureaucratiques — De façon unanime, le groupe a affirmé qu'un changement de la politique gouvernementale s'imposait; la mobilisation de la communauté doit aplanir les obstacles attribuables au contrôle social. Tous conviennent qu'il s'agit d'un objectif de taille mais qu'ils doivent continuer de chercher des fonctionnaires sympathiques à la cause et qui siégeront sur le conseil d'administration.

Les stratégies sont proactives et axées sur les clients — Le groupe a discuté de l'importance de faire participer directement les clients à la recherche de solutions et d'amener ces derniers à s'attribuer le mérite des succès remportés, ce qui les amènera à travailler encore plus fort. Il est primordial d'éviter de poser des jugements, de créer des attentes par rapport aux personnes, et de présumer quelles sont les connaissances des clients. Le processus est lent, mais de plus en plus de personnes adoptent cette approche.

Clôture de la réunion et faits saillants

Selon les observations formulées à la fin de la séance, les objectifs de l'activité avaient été atteints (établir des réseaux, partager et explorer). Le groupe a discuté de la nécessité d'organiser régulièrement d'autres forums du genre et de recueillir un soutien continu dans toutes les régions de l'Atlantique.

TABLE RONDE DE LA RÉGION DU QUÉBEC

Document d'information de la région pour la Table ronde de la région du Québec sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri

État de situation

Les données publiées cette année par l'organisme de recherche Santé-Québec ont indiqué qu'à Montréal seulement, deux fois plus de personnes démunies ont fréquenté les ressources en itinérance depuis 1989. À Québec, on indique qu'un total de 11,000 personnes ont utilisé ces ressources en itinérance. Dans plusieurs autres villes du Québec, des groupes membres du Réseau-solidarité-itinérance constatent une augmentation de la fréquentation des ressources d'hébergement à court et moyen terme depuis deux ans. Ces données sont préoccupantes d'autant plus qu'il n'y a pas eu de développement significatif en logement social pour les personnes itinérantes depuis 1992. Devant ces contraintes, les organismes communautaires ont eu à assumer une augmentation d'une clientèle composée de plus de gens en difficulté économique et sociale.

Des pistes de solution qui sont envisagées

Devant ces constats, le parcours des personnes vers l'itinérance pose la question de savoir comment on intervient auprès de cette population. Les pratiques des ressources communautaires appellent à une approche globale des problématiques, c'est-à-dire qui tient compte de la réalité sociale, économique et culturelle de la personne. Il est par ailleurs important d'avoir des pratiques qui favorisent une réussite à long terme, tant pour les personnes elles-mêmes que pour les intervenants-es du milieu. Cette notion de réussite peut aussi être vue comme un rôle préventif à l'itinérance, c'est-à-dire éviter à une personne de se retrouver à la rue.

La question du logement est en effet essentiel pour parler d'itinérance. Mais à lui seul, le

logement ne peut assurer la stabilité des personnes. Par exemple, la formule du logement social avec support communautaire propose une alternative efficace qui répond, dans bien des cas, aux besoins des personnes itinérantes. Les habitations de la FOHM (Fédération d'OSBL d'habitation de Montréal), par exemple, ont démontré le bien-fondé de ces initiatives. D'autre part, pour la FOHM : « la reconnaissance, le développement et le financement de logements sociaux permanents avec support communautaire est un déterminant majeur de la prévention et de la promotion de la santé et du bien-être et une voie d'accès prioritaire à l'intégration sociale. »

Le défi de l'an 2000 en matière de développement du logement social avec support communautaire est de renouveler les pratiques en tenant compte de l'ensemble des composantes de la population itinérante. Par exemple, les jeunes expriment des besoins en matière de stabilité résidentielle et d'intégration sociale qui impliquent des réponses spécifiques de la part des pratiques sociales. Par ailleurs, le même constat s'applique sur la réalité des femmes itinérantes. Il vaut mieux comprendre l'itinérance afin de réduire ses conséquences. Dans ce sens, il faut observer le parcours des différentes composantes de la population itinérante : c'est-à-dire les hommes, les femmes et les jeunes.

C'est dans ce contexte d'appauvrissement et de marginalisation de différentes catégories de la population québécoise que s'initie cette table ronde sur les pratiques exemplaires. Il est souhaitable à l'heure actuelle de réunir l'ensemble des acteurs (politiques, communautaires et autres partenaires) afin d'ouvrir des pistes de solutions à notre portée en regard aux besoins qui sont exprimés par cette population et aussi aux pratiques qui sont déjà existantes.

*Rédigé par :
Réseau d'aide aux personnes seules
et itinérantes de Montréal, Inc. (RAPSIM)*

**Table ronde de la région du Québec
sur les pratiques exemplaires
d'intervention auprès des sans-abri
Montréal, 16 avril 1999**

La table ronde québécoise de la SCHL sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri a rassemblé une trentaine d'intervenants et d'intervenantes du milieu communautaire, des représentants-es municipaux et institutionnels. Plusieurs régions étaient représentées autour de cette table soit, Trois-Rivières, Québec, Drummondville, Sherbrooke, Nicolet, Hull et Montréal.

L'objet de cette rencontre a permis de soulever la question des pratiques exemplaires au quotidien dans les ressources communautaires. En effet, comme le mentionnait René Charest en ouverture de la séance, il nous faut reconnaître les pratiques communautaires dans leur ensemble et s'assurer d'un financement adéquat en fonction des besoins des personnes itinérantes.

**Présentation des participants et
des participantes**

Les différents participants étaient invités à présenter leurs commentaires en regard à la démarche de la SCHL sur les pratiques exemplaires et leur intérêt à participer à cette rencontre. Plusieurs participants ont identifié la nécessité de dégager les points communs des pratiques et de voir à faire des liens. Chacune des pratiques exemplaires présentées s'inscrit dans un contexte de réseau et de continuum de services qui n'apparaît pas dans le document. L'identification des conditions minimales de réussite et des outils de rassemblement est importante, parce que ce qui caractérise le milieu, au-delà de ses divergences et de sa pauvreté, c'est son intervention solidaire qui transcende les catégories. La réalité de l'itinérance s'inscrit sur une toile grave de pauvreté et de manque d'identité sociale.

Par ailleurs, les participants ont soulevé la confusion qui a semblé s'établir autour de l'utilisation de termes et d'expressions variées,

notamment sur la question du logement social avec support communautaire et du post-hébergement. Mais cette confusion est sans doute due à la traduction et/ou au continuum de service qui se retrouve dans les différents projets.

" Ce n'est pas tout d'avoir des idées, il faut avoir l'argent pour les réaliser! "

Plusieurs critiques ont porté sur le désengagement de l'État dans le financement de logements sociaux et le rôle des élus face au problème des sans-abri. Les élus ne reconnaissent pas le problème de l'itinérance, mais plutôt un problème de pauvreté. La nouvelle ministre des sans-abri nommé par le gouvernement fédéral, Mme Claudette Bradshaw, a ni argent et ni personnel pour envisager la situation. C'est symptomatique de l'intérêt qui est porté à la question. Beaucoup de perplexité demeure face au désengagement du gouvernement dans le financement du logement social. L'annonce faite par le ministre Gagliano d'un investissement de \$50 millions pour des programmes de rénovation d'habitation ne bénéficiera pas aux personnes sans-abri, mais aux propriétaires pour la rénovation de logement. Les sans-abri sont laissés pour compte. Tout le monde s'entend pour dire qu'il faut une volonté politique pour mettre de l'argent dans le logement social.

D'autres commentaires ont questionné la démarche de la SCHL, notamment au niveau des objectifs de cette rencontre. On se demande quelles sont les politiques gouvernementales qui vont permettre de loger adéquatement les sans-abri? Où sont les enveloppes budgétaires? Il faut de l'argent pour que des projets intéressants se développent. Sans argent on ne peut penser à développer nos pratiques, mais s'il y en a, quel type de projet sommes-nous en mesure de proposer? Que faire devant la rupture sociale de plus en plus importante des personnes?

Quels sont les aspects essentiels des pratiques en logement social face à la problématique des sans-abri?

Cette partie a permis d'identifier les facteurs de réussite dans les pratiques de logement social auprès des sans-abri. Voici les aspects qui ont été repris :

- **Le logement social avec support communautaire** constitue la pratique exemplaire compte tenu du droit au logement abordable et salubre pour toutes les personnes. Une politique, un programme pour le logement a été identifié comme une nécessité. Le logement social avec support communautaire est la base de survie pour des gens et est aussi une condition de base à l'insertion sociale. La reconnaissance du droit au logement donne une prise à nos interventions, afin d'intervenir avant l'extrême fragilité. Il faut nommer et regarder les besoins des personnes face au logement social et offrir du soutien.
- **Les interventions doivent être plurielles et solidaires.** C'est une erreur de se centrer sur un projet de pratique exemplaire parce que cela cloisonne les ressources et il en résulte des effets pervers particuliers. Une diversité de services est à privilégier. Le communautaire a démontré sa capacité à développer de nouvelles façons de faire et a fait la preuve de son innovation et de sa créativité. La créativité, c'est à chaque jour dans nos organismes, mais tous les jours aussi, des projets meurent faute de moyens. Pourquoi ne pas appuyer les projets qui existent déjà, alors que nous sommes mal financés et que les besoins sont présents? Il faudrait d'abord reconnaître le travail qui est effectué dans les ressources avant de promouvoir de nouvelles façons de faire. En général, quand l'attention est mise sur "l'innovation", c'est qu'il n'y a plus d'argent et qu'il faut chercher d'autres sources de financement. Pourquoi ne pas d'abord consolider les ressources existantes?
- **Reconnaissance des ressources communautaires vs ressources intermédiaires.** Les initiatives communautaires dans une région ont de la difficulté à maintenir leurs pratiques communautaires à cause du manque de financement. Il faudrait reconnaître les ressources communautaires comme telles et les financer adéquatement. En contrepartie, les ressources intermédiaires ont des pratiques moins ancrées dans la communauté. Le budget du réseau n'est pas redistribué au communautaire, donc on construit des formes d'intervention parallèles, mais non centrées sur la communauté. Le danger des ressources intermédiaires est de professionnaliser l'intervention de ces équipes, et encore une fois, de ne pas reconnaître le travail accompli par le communautaire, qui n'a pas, soulignons-le, qu'un rôle de gardiennage. La communauté devrait être en mesure de donner les services.
- **Les besoins de la clientèle.** Il faut se centrer sur les besoins de la population avec laquelle on travaille. Un exemple, le manque de logements autonomes pour les jeunes femmes qui n'ont pas d'argent.
- **Rapport à la communauté.** Il faudrait également appuyer des projets de développement qui vise à travailler dans l'espace urbain en fonction des besoins. Ce type de pratique pourrait avoir des conséquences positives pour les personnes dans leur rapport à la communauté, notamment, avoir moins recours à la judiciarisation, une occupation plus large des espaces publics et l'intégration à différentes communautés. Mais cette intégration peut s'avérer difficile lorsque des projets immobiliers ont pour conséquence de gentrifier un quartier. Les attentes des nouveaux propriétaires sont très élevées face à la "qualité de vie" du quartier, sans tenir compte de la dynamique et de la vie inhérente de ce milieu.

- **Catégories.** Doit-on développer des pratiques spécifiques en fonction des différentes catégories de la population itinérante (hommes, femmes, jeunes, âge,...)? En effet, on ne peut faire abstraction des rapports sociaux existants. L'itinérance est bien souvent décrite comme une réalité masculine adulte, alors que les femmes et les jeunes ont des besoins particuliers importants. Cette réalité est négligée dans bien des organisations. La société n'est pas neutre, c'est une société capitaliste et sexiste. Toutefois, il y a des limites aux catégorisations, il faut en tenir compte dans nos propres interventions, mais de prime abord, elles ne doivent pas servir à définir des programmes. Il est nécessaire de nommer les catégories, sans créer des "cases". Il ne s'agit pas de faire reconnaître ces catégories par l'État, mais de s'assurer que dans nos pratiques, celles-ci ne soient pas oubliées. Ces catégories doivent être pensées selon les besoins de la population, par exemple, reconnaître les besoins spécifiques de logement pour les femmes itinérantes, afin d'éviter des problèmes de harcèlement et de violence qu'elles rencontrent dans certains lieux. Parce qu'il faut que ces femmes soient solides pour vivre en mixité. N'est-il pas important d'avoir des programmes spécifiques à cause du degré de victimisation antérieure?

La mixité d'âge peut parfois poser des problèmes, mais la cohabitation est possible. Ce serait dans l'hébergement d'urgence, les refuges, que le problème de la mixité se pose plus particulièrement. Cette mixité, quand elle est souhaitée, est toutefois possible dans la mesure où on travaille fort à recréer un milieu de vie et que cela répond aux besoins du groupe.

Comment favoriser la participation des intervenants et des personnes sans-abri à l'intérieur des projets locaux?

Pour la grande majorité des pratiques exemplaires, on retrouve une structure de conseil d'administration, de conseil exécutif,

les intervenants, les usagers-ères. Mais existe-t-il d'autres modèles qui permettraient l'intégration des intervenants-es et des usagers-ères dans les structures? Bien souvent, l'expertise se retrouve dans l'intervention et il faudrait trouver le moyen de traduire cette expérience.

La participation des usagers et usagères est une préoccupation soulevée dans les ressources mais on se questionne sur les moyens d'y arriver. Il faut avoir une action concertée avant de pouvoir faire des actions en communauté. Différents aspects sont nécessaires à cette démarche : 1) des conditions de vie de base sont des préalables à toute mobilisation des usagers-ères; 2) demander leur participation; 3) la recherche d'identité dans ce processus est importante, cela leur permet de développer un sentiment d'appartenance et de développer des aptitudes et des compétences; ils ont souvent besoin de régler des problèmes personnels; 4) enfin, le besoin de résultats à court terme est très présent.

Par ailleurs, il faut regarder l'approche d'*empowerment* de façon large afin de rencontrer de nouveaux objectifs, comme de réaliser des espaces de citoyenneté. Dans la philosophie de l'*empowerment*, l'identification est importante, parce qu'elle permet de soutenir la capacité d'agir et de considérer chaque individu comme des citoyens. De plus, il faut respecter le rythme des gens et leur volonté de participer ou non. La prise de pouvoir peut être difficile pour certaines personnes. L'approche d'*empowerment* permet ainsi de leur laisser prendre la place sur leur projet et leur initiative. Cette façon de faire peut être moins angoissante, parce que plus solidaire. Nous devons reconnaître et valoriser le besoin d'implication des personnes et développer, à même nos structures, ces lieux d'implication. Dans cette approche, une formule gagnante semble être la présence d'intervenants ou d'organismes communautaires qui soutiennent le groupe. Il est utopique de penser que cela peut se faire par le bénévolat et la bonne volonté. Il faut que ces personnes soient en mesure d'assumer leur pouvoir, mais ils ont aussi besoin de soutien.

Une distinction a été apportée entre la participation symbolique et la participation réelle. La participation des usagers-ères demande beaucoup de temps et d'énergie. Il faut créer des structures pour que cette représentation soit réelle. Mais ces investissements donnent beaucoup de force aux équipes d'intervention, aux résidents-es et aux ex-résident(e)s, car en effet, les ex-résidents s'impliquent souvent davantage.

Enfin, il faut mentionner que ces usagers participent plus souvent à une culture verbale qu'écrite. Les documents, les ordres du jour, etc. ne font bien souvent pas partie de leurs façons de faire. En ce sens, il faut accepter de se faire "désorganiser" par ces personnes parce que cela constitue une grande force et que ça peut nous permettre d'envisager de nouvelles pratiques.

Quelles sont les conditions favorables pour mettre en application ces aspects essentiels :

Les rapports des ateliers sur cette question regroupent certains points de convergence quant aux conditions favorables face aux besoins en habitation, au financement et à la réalité de la clientèle :

- **Une politique large au niveau du logement.** Besoin d'argent pour la création de logements avec support communautaire, mais aussi de l'argent pour le support à apporter dans le logement social actuel et ceux à venir. Au fédéral, demander un réinvestissement massif dans des programmes de logements sociaux et prendre en compte les demandes des organismes communautaires.
- **Améliorer les logements sociaux.** Les personnes itinérantes semblent être la clientèle la moins bien desservie. Conséquemment, il faudrait assurer de plus grand espace de vie, au-delà des conditions minimales, pour le respect des individus. Voir à modifier les normes nationales sur le bâtiment afin d'améliorer le confort des personnes (notamment au niveau du bruit).
- **Reconnaissance du communautaire.** S'assurer d'un support de nature communautaire, avec la reconnaissance

et la consolidation des ressources actuelles. Développer des projets avec l'approche de milieu de vie.

- **Volonté politique.** De l'engagement et de la volonté politique sont nécessaires pour appuyer une politique de logement social : il faut rappeler qu'un soutien résidentiel pour les personnes peut être rentable socialement.
- **Abolition de la pénalité pour partage de logement.** Abolir la pénalité pour partage de logement imposé par la sécurité du revenu. L'abolition de cette mesure permettrait à des personnes à faible revenu de s'assurer d'un logement stable dans un premier temps, et de ne pas réduire un revenu déjà très faible.

Enjeux et recommandations

La dernière partie de la séance a porté sur les enjeux et les questions importantes qui devront être présentés à la table ronde nationale par nos délégués régionaux. Deux éléments centraux semblaient se dégager des discussions, soit une politique nationale sur le logement social et le support communautaire, ainsi qu'un financement adéquat pour ce programme. On demande au gouvernement fédéral d'investir de l'argent pour une politique nationale de logement social. Toutes ces démarches auront été futiles s'il n'y a pas d'argent d'investi pour le logement social.

D'autres préoccupations importantes ont été soulevées et ont pris la forme de conditions de réalisation :

- que les organismes soient en mesure de définir les conditions de ces réalisations;
- qu'en préalable à la réalisation du support communautaire en logement social, on demande la reconnaissance et la consolidation des organismes communautaires qui offrent ce soutien;
- qu'une politique fédérale favorise une politique provinciale sur le logement;
- que l'argent remis dans un tel programme ne provienne pas des profits faits sur le dos des pauvres, par exemple les surplus de l'assurance-emploi. Pas de "logements du millénaire";

- qu'il y ait un souci d'harmoniser les politiques sociales. Mettre la pauvreté au centre de notre questionnement et faire en sorte d'interroger les politiques qui continuent d'appauvrir et d'exclure. Ex. : Sécurité du revenu qui impose une coupure pour le partage du logement; le principe de tolérance zéro des pouvoirs policiers qui est en contradiction avec une approche de prévention et de réduction des méfaits;
- qu'il est important de faire un état de la situation sur le phénomène des sans-abri en exposant les chiffres du recensement de Santé Québec, qui révèle un problème important. Dans le rapport du Comité des droits économiques, sociaux et culturels de l'ONU, il est mentionné que le Canada et les provinces sont en mesure de s'occuper des personnes appauvries et sans-abri. Qu'une volonté politique s'affirme en ce sens. La créativité et la concertation vont se faire s'il y a de l'argent.

TABLE RONDE DE LA RÉGION DE L'ONTARIO

Document d'information de la région pour la Table ronde de l'Ontario sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri

Plusieurs changements importants dans les attitudes et les circonstances entourant l'itinérance au cours des quinze dernières années ont influé sur la façon dont les intervenants de première ligne effectuent leur travail auprès des sans-abri.

D'abord, on définit de façon plus large le phénomène des sans-abri, qui comprend maintenant les personnes à risque et les sans-abri « cachés », dont le mode d'occupation est menacé par des loyers supérieurs à des taux raisonnables ainsi que les sans-abri réels, qui sont plus visibles. Le stéréotype des sans-abri seuls, alcooliques et de sexe masculin, existe toujours, mais l'itinérance inclut désormais beaucoup de jeunes, de familles et de femmes seules. Cette réalité est reflétée dans la grande diversité des mandats des organismes.

Autre changement important, l'itinérance n'est désormais plus un problème propre aux grosses villes. Des villes de l'Ontario comme Thunder Bay, Kenora, Ottawa, Kingston, London, St. Catharines et Barrie sont également aux prises avec ce problème. Mais, comme le faisait remarquer le groupe de travail provincial sur les sans-abri, les niveaux de sensibilisation, d'engagement et de capacité à traiter ce problème complexe varient grandement d'un endroit à l'autre.

Depuis les 18 derniers mois, les collectivités ontariennes font également face à de nombreux changements structuraux dans les rapports fiscaux entre la province et les municipalités. L'expansion des responsabilités relatives à des services clés comme le logement social, le bien-être et autres questions touchant le logement, combinée aux coupures dans le service et le manque de nouveaux logements sociaux, ajoute aux difficultés.

Un troisième changement notable est que les personnes concernées, depuis les intervenants de première ligne, les décideurs, les bénévoles et les groupes confessionnels jusqu'aux politiciens et au grand public reconnaissent qu'il n'existe aucune solution unique à l'itinérance. Le problème réside dans le manque de logements abordables — très peu de logements locatifs se construisent dans la province. Il y a également le manque de soutien adéquat pour ceux ayant un handicap mental ou des problèmes d'alcool ou de drogue. La pauvreté est un autre problème sous-jacent. À Toronto seulement, plus de 100 000 emplois ont été perdus durant la récession. Nombre des emplois restants sont sous-payés et les coupures dans l'aide sociale ont eu de graves répercussions sur la capacité des gens à pourvoir eux-mêmes à leurs besoins. De nombreuses personnes n'ont pas profité de la reprise économique de l'Ontario, ce qui a creusé le fossé entre les riches et les pauvres. Une meilleure compréhension de la complexité de ces problèmes fait toutefois ressortir le manque de leadership dans le recours à une action concertée.

Dans les villes de l'Ontario, les secteurs les moins aisés et les plus vulnérables de la société voient leur niveau de vie baisser continuellement. Les deux groupes où l'itinérance est disproportionnée par rapport à la population en général sont les Autochtones et les personnes ayant une déficience mentale grave. En général, la grande région métropolitaine de Toronto sert de porte d'entrée aux immigrants et aux réfugiés, et un nombre croissant de ces personnes ont besoin de logement et d'autres services.

Comme l'a mentionné le Homelessness Action Task Force du maire dans son récent rapport, le problème des sans-abri à Toronto a pris des proportions énormes. En moyenne, 3 200 personnes ont recours aux maisons d'hébergement durant l'année (chiffres de 1996), un nombre qui augmente beaucoup en hiver. Comme près de la moitié qui comptent sur ces maisons proviennent de l'extérieur de Toronto,

les ressources de la ville sont surutilisées. Selon les statistiques sur l'utilisation des maisons d'hébergement, le nombre de familles ayant des enfants augmentent et beaucoup d'entre elles (17 % en 1996) sont des utilisateurs chroniques du système et utilisent une part disproportionnée des ressources à ce niveau. Autre tendance inquiétante, on retrouve plus d'enfants chez les sans-abri qu'auparavant.

En Ontario, il existe trois ministères provinciaux qui financent les services offerts aux sans-abri : le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère de la Santé et le ministère des Affaires municipales et du Logement. De façon traditionnelle, chaque ministère accorde, directement ou par l'intermédiaire des municipalités, des fonds aux organismes de première ligne. Les importants changements structuraux dans la prestation des services se compliquent également en raison des changements continus dans chaque ministère, dont les répercussions de la réforme de la santé mentale, du transfert de la responsabilité de l'aide sociale aux municipalités et des ajustements dans le domaine du logement social. Très peu de logements sociaux ont été construits dernièrement à la suite du retrait de ce domaine des gouvernements fédéral et provincial. La décision du gouvernement de transférer environ 5 400 logements avec services de soutien au ministère de la Santé et plus de 12 000 logements aux municipalités risque d'affaiblir le système des logements avec services de soutien qui aide les sans-abri à obtenir et à entretenir un logement. Le défi actuel consiste à financer et gérer le parc actuel de logements sociaux, qui comprend un nombre important de logements avec services de soutien, à même l'impôt foncier.

Les deux groupes de travail sur les sans-abri, celui de la province et celui de Toronto, critiquent le manque de coordination entre les ministères provinciaux et au sein du vaste système d'organismes de première ligne qui fournissent les services directs. Ces organismes apprécient une meilleure coordination des services qu'ils offrent, mais ils se préoccupent de voir qu'ils

doivent faire des pieds et des mains pour obtenir du financement ou fonctionner avec moins d'argent. Par conséquent, la volonté de faire plus avec moins est minée par les contraintes imposées aux ressources.

Les nombreuses méthodes d'intervention auprès des sans-abri comprennent la prévention de l'itinérance par la médiation entre propriétaires-bailleurs et locataires, des cliniques de soins infirmiers, des programmes d'hébergement, de l'aide au logement, des services d'information et d'aiguillage confraternels, des lignes d'écoute téléphonique ainsi que des soupes populaires standard, des programmes de distribution de vêtements, des maisons d'hébergement et des douches. Malgré le manque de ressources individuelles, les organismes communautaires créent des groupes de coordination comme l'Alliance to End Homelessness d'Ottawa, qui fournissent en permanence un soutien et des conseils qui profiteront aux sans-abri dans le besoin. De même, les collectivités en banlieue comme Peel Region — que l'on ne perçoit pas habituellement comme des endroits aux prises avec des problèmes urbains comme l'itinérance — forment des coalitions pour travailler ensemble.

Rédigé par :
Supportive Housing Coalition

Table ronde de la région de l'Ontario sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri Toronto, 19 avril 1999

« C'est par les réseaux que nous faisons nos interventions, nos réflexions, et que nous parvenons à l'innovation. Beaucoup trop de groupes sont isolés et ne savent pas si ce qu'ils font est bien. »

— Brigitte Witkowski,
Supportive Housing Coalition

La table ronde sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri de l'Ontario a réuni environ 35 intervenants de première ligne de

toutes les régions de la province. Comme Brigitte Witkowski l'a fait remarqué au cours de son mot d'ouverture, ce rassemblement a révélé l'étendue du problème des sans-abri de nos jours. Le déchargement par la province des services qu'elle assumait antérieurement sur le dos des municipalités de l'Ontario, de même que la pénurie chronique de logements abordables, signifie que l'itinérance n'est plus seulement un problème de grandes villes.

L'événement a réuni des gens de Barrie, Brampton, Cambridge, Chatham, Hamilton, Kenora, Kingston, London, Newmarket, Ottawa, Sault Ste. Marie, Thunder Bay, Toronto, Welland et Windsor. La formule de la table ronde a permis aux collectivités possédant peu d'expérience dans la réponse aux besoins des sans-abri d'apprendre de celles qui possédaient davantage cette expérience. En outre, celles qui interviennent dans le cadre de programmes mis en oeuvre depuis longtemps ont pu bénéficier des idées et des innovations de celles qui mettent en pratique de nouveaux programmes.

Pourquoi les gens sont-ils venus?

On a demandé aux participants d'indiquer quelles étaient leurs motivations pour participer à cette table ronde. La plupart ont dit qu'ils étaient venus pour apprendre. Sur les ressources possibles et les sources de financement, sur ce qui marchait ailleurs et sur les écueils à éviter, sur les nouvelles idées et les lacunes des services. Certains ont dit chercher des occasions de former des partenariats avec d'autres agences ou programmes. Beaucoup d'intervenants ont exprimé le désir de discuter des causes et de la prévention, et non pas seulement de solutions pansements et de pouvoir dire leurs mots dans l'élaboration des lignes de conduite. Certains, se ressentant des effets de l'épuisement, voulaient obtenir inspiration et stimulation de la part des autres.

Qu'est-ce qui fonctionne?

La première tâche de la journée a été de partager les « pratiques exemplaires » des participants et de relever les éléments communs aux différents

programmes. Voici les programmes qui ont été abordés au cours de la discussion :

- tous les types de refuges, foyers et logements en milieu de soutien pour hommes, femmes, jeunes, et familles;
- initiatives de développement communautaire et programmes de formation à l'emploi;
- banques alimentaires et soupes populaires;
- stratégies de réduction des méfaits;
- programmes d'aiguillage vers des sources d'hébergement et lignes secours;
- programmes Out of the Cold;
- santé publique et programmes de soins;
- services aux Autochtones;
- services aux personnes venant de sortir de prison;
- services aux personnes ayant des problèmes psychiatriques ou un double problème (problème psychiatrique et toxicomanie, problème psychiatrique et handicap physique);
- services aux réfugiés;
- services aux jeunes;
- patrouilles de rue;
- réseau de soutien permettant de coordonner les programmes.

Qu'est-ce qui fait le succès d'un programme?

Les participants ont relevé un certain nombre d'éléments communs qui, dans leurs programmes, permettent de répondre aux besoins des clients et d'atteindre les buts énoncés. Voici probablement les deux caractéristiques les plus souvent mentionnées :

- coordination et coopération entre les agences, y compris le partage des ressources, des programmes de formation conjoints, et la prestation d'un continuum de services tout en évitant les doubles emplois superflus;
- l'implication des clients et des clients antérieurs dans la préparation et la prestation des programmes : un groupe utilisait même l'expression « guérisseurs blessés » pour décrire les services de consultation offerts par d'anciens sans-abri; un autre groupe a souligné l'importance de ne pas imposer les idées de la classe moyenne sur les logements et les programmes; un troisième groupe a fait

valoir qu'il faut laisser les clients décider de ce que signifie un logement sécuritaire et sûr.

Voici d'autres importantes leçons qui ont été apprises :

- se donner du temps pour la planification et la formation des relations;
- équilibrer les besoins des personnes et les besoins de la collectivité;
- clarifier ce qu'un programme peut et ne peut pas réaliser, ne pas créer d'attentes irréalistes;
- créer des programmes souples pouvant être modifiés pour répondre à de nouveaux besoins;
- créer une infrastructure pour soutenir le réseautage;
- traiter la personne entière, en utilisant une démarche multiservices;
- s'assurer que les programmes sont culturellement pertinents pour les personnes qu'ils servent (par exemple, des programmes spéciaux pourraient être nécessaires pour les Autochtones ou les conjoints de même sexe);
- impliquer l'ensemble de la collectivité et aller chercher les ressources dans la collectivité;
- dépasser les solutions pansements pour atteindre les racines de l'itinérance et travailler sur la prévention;
- ne pas oublier que les individus ne fonctionneront peut-être pas dans les programmes de manière linéaire mais utiliseront les services de façon cyclique;
- ne pas rester enfermés dans les programmes : si quelque chose ne fonctionne plus arrêter de le faire.

Les avantages et les inconvénients d'une démarche fondée sur les pratiques exemplaires

Après la pause, les participants ont formé de nouveaux groupes pour discuter des avantages et des inconvénients de la démarche fondée sur les pratiques exemplaires proposées pour cette série de tables rondes.

On a jugé que les avantages de cette démarche étaient la création de normes universelles et d'une langue commune pour discuter des solutions au

problème des sans-abri. Lorsque l'on donne l'étiquette « pratique exemplaire » on valide ainsi le travail d'un groupe et on motive les autres. Le partage des pratiques exemplaires signifie également que les gens qui débuteaient dans le domaine n'ont pas besoin de réinventer la roue et de mettre en place un nouveau programme. La démarche suscite la réflexion sur ce qui a été réalisé et peut être réalisé et permet aux intervenants de dresser une liste des points qu'il faut considérer lorsque l'on met sur pied un nouveau programme ou que l'on améliore un programme existant.

Les participants ont estimé que l'utilisation la plus probable de cette approche serait qu'elle pourrait permettre aux bailleurs de fonds de s'en servir pour évaluer les programmes. Un programme désigné comme pratique exemplaire obtiendrait de la crédibilité auprès des bailleurs de fonds. On doit utiliser les pratiques exemplaires comme point de départ, toutefois, et non pas comme quelque chose qu'il faut reproduire exactement ailleurs et dans d'autres situations.

Les participants avaient également leurs réserves à propos de la démarche fondée sur les pratiques exemplaires. Beaucoup la percevait comme étant potentiellement limitative, susceptible d'étouffer la créativité. Ils pensaient qu'en mettant l'accent sur les pratiques exemplaires, on favorise la production en série, l'adoption de mesures uniformisées qui ne tiennent pas compte des divers problèmes et contextes entourant le phénomène des sans-abri. Ce qui fonctionne à un endroit peut ne pas fonctionner ailleurs.

D'autres ont souligné que déterminer des pratiques exemplaires peut avoir pour effet de simplement définir la hauteur de la barre plutôt que d'élever la barre, et même d'amener des pratiques favorisant le plus bas commun dénominateur. Ils ont également souligné que de parler ou d'écrire sur les pratiques exemplaires est une tendance qui met l'accent exclusivement sur le positif et qui ignore les problèmes et les échecs, même s'il peut s'agir là d'expériences cruciales. La documentation sur les pratiques exemplaires peut également omettre le long processus suivi

par un groupe pour en arriver à un résultat favorable et se contenter seulement d'examiner le produit fini.

Il y a également le risque qu'en essayant de reproduire les pratiques exemplaires, les gens tenteront de traiter les problèmes les plus faciles, en sélectionnant les clients ayant le moins de problèmes et en évitant les points plus difficiles. Un autre risque, c'est qu'un programme fondé sur les pratiques exemplaires peut s'enraciner et demeurer inchangé pendant des années, même si les besoins de ses clients ont changé.

Un groupe estime que le terme lui-même est une barrière. « Exemplaire » suppose comparaison et compétition. Lorsque l'on parle de programme distinct, il n'y a pas de « pratiques exemplaires ». En outre, la connotation compétitive est à l'opposé de la collaboration que les participants jugent essentielle dans leur intervention auprès des sans-abri. Le mot « pratiques » est trop statique, met l'accent sur le passé et ce qui existe déjà, plutôt que sur ce qui pourrait être nécessaire dans l'avenir ou sur les lacunes des services. Ce groupe a suggéré un terme de rechange — options réalisables — qui suggère simplement « ce qui, à notre connaissance, fonctionne à un certain endroit dans certaines circonstances ».

Certains participants ont suggéré qu'une conférence sur les « échecs exemplaires » s'avérerait aussi instructive qu'une table ronde sur les pratiques exemplaires. D'autres ont suggéré que de traiter des « principes exemplaires » seraient un moyen plus approprié de partager les réussites. Un autre groupe a réitéré l'importance d'impliquer les clients et les utilisateurs : ce sont eux qui doivent définir ce qu'est une « pratique exemplaire/principe exemplaire/option réalisable ». D'autres ont estimé que le réseautage permettrait de surmonter l'esprit de compétition et les risques d'adoption d'une démarche en série, et fragmentaire. Un groupe a suggéré que les pratiques exemplaires ne devraient servir qu'à alimenter le processus de prise de décisions et non pas à déterminer les résultats.

Les comment et les pourquoi du réseautage

Pour terminer la table ronde, on a discuté du réseautage en tant que tel. En énumérant les avantages du réseautage, les participants ont fréquemment répété leurs motivations à participer qu'ils avaient exprimées au début de la journée : l'occasion d'apprendre ce que les autres font, la formation de partenariats, la mise en commun de leurs expériences pour y trouver encouragement et action revendicatrice.

Les participants ont énuméré des douzaines de réseaux existants à l'échelle locale, régionale et nationale et ont discuté de ce qui pourrait être nécessaire. Beaucoup de gens ont suggéré qu'il fallait utiliser davantage Internet, bien que ce ne soit pas tout le monde qui ait un accès facile à cette technologie. D'autres ont souligné que le réseautage est beaucoup plus facile dans les grands centres; dans le Nord, là où les collectivités sont plus petites et plus éparpillées, le réseautage nécessite davantage de planification. Certains participants ont relevé le besoin d'un lieu national d'échange d'information sur les enjeux du phénomène des sans-abri. D'autres voulaient un réseau qui mettrait l'accent sur les changements à apporter à la politique sociale

Recommandations et rappels

Tout au long de la journée, les participants ont fait des recommandations et formulé des messages que, selon eux, les bailleurs de fonds, en particulier le gouvernement, doivent comprendre. À la fin de la journée, le groupe a passé en revue ces idées.

« Les gouvernements doivent faire confiance aux collectivités quant à la connaissance de leurs besoins et à l'utilisation des fonds qu'elles reçoivent de la meilleure manière possible. »

« Il est important d'effacer l'accent mis sur l'aspect « traitement » de l'intervention auprès des sans-abri. Il faut déstigmatiser les sans-abri et les problèmes qu'ils vivent. »

« La planification prend du temps. Beaucoup de bailleurs de fonds ne s'en rendent pas compte. »

« Les programmes ont besoin d'un financement de base et non pas d'un financement de projets, qui est à court terme et instable. »

« La construction de relations est difficile et prend du temps, mais elle est essentielle, un fait dont la plupart des formules de financement ne tiennent pas compte. »

« Nous avons besoin d'une définition large du logement qui ne fasse pas appel aux valeurs de la classe moyenne. Dans les endroits comme Toronto, où l'espace est une denrée rare, nous devons repenser la nature du logement et son apparence. Nous devons continuer à consulter les clients pour faire appel à leurs opinions, à leurs définitions. »

« Nous devons nous faire des alliés au sein du gouvernement. »

TABLE RONDE DE LA RÉGION DES PRAIRIES, DU NUNAVUT ET DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Observations sur les sans-abri

Document d'information de la région pour la Table ronde des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri

Notre pays est vaste, et chaque région est différente; toutefois, les événements qui se passent dans une région du pays influent sur une autre. Ce qui est bon, car nous pouvons partager des ressources et, nous l'espérons, des solutions aux problèmes qui se posent. Le phénomène des sans-abri dans notre pays demande qu'on y porte une attention sérieuse. Les observations suivantes s'appuient sur des expériences et des discussions avec les gens de cette région.

Chaque ville est différente dans la dynamique et les rapports qui sont utiles pour faire face aux problèmes. Edmonton a élaboré un solide modèle de collaboration avec les organismes de première ligne. Les problèmes reliés à l'itinérance chez les jeunes constituent des préoccupations majeures, dont la principale est le manque de logements abordables.

Le plus gros problème à Yellowknife est de fournir des logements permanents à des hommes âgés et d'âge moyen qui ont des problèmes de santé mentale et physique. Environ 60 à 70 % de la population est autochtone.

Au milieu des années 90, des groupes de Calgariens ont commencé à se rencontrer afin de se pencher sur ces problèmes d'une manière mieux organisée; ces groupes comprenaient des personnes faisant face à la pauvreté et à l'itinérance. Une étude mandatée par la Alberta Health en 1997 a porté sur les sans-abri qui vivaient dans des maisons d'hébergement. Beaucoup de ces hommes sont des petits salariés. Ils venaient dans cette région du pays pour trouver un emploi, mais ne savaient pas que le taux d'inoccupation des appartements était inférieur à 1 % et que les loyers étaient

trop élevés pour eux. On avait estimé alors que 3 800 Calgariens environ avaient vécu comme sans-abri, que 10 000 personnes risquaient de le devenir et que 130 000 petits salariés devaient constamment se débattre pour avoir un endroit sécuritaire pour vivre. Il y a des « sans-abri cachés » qui vivent avec des parents et des amis jusqu'à ce que des problèmes surviennent, alors ils font face à l'itinérance; des individus et des familles ont connu ce problème. Les villes de cette région commencent à comprendre cette définition plus large et tentent de trouver des solutions.

Les caractéristiques démographiques changent. Selon une étude, à Calgary, 20 % des sans-abri ont un niveau élevé d'études et 50 % n'ont jamais vécu cette expérience. Ces gens utilisent des maisons d'hébergement et d'autres installations de services de soutien dans le but d'économiser de l'argent pour les dépôts de garantie. Le secteur privé collabore avec les gouvernements provincial et municipal à la recherche de solutions à long terme. Le syndrome « d'accord, mais pas dans ma cour » exige beaucoup de travail dans la ville.

Les Autochtones des régions urbaines font face à des problèmes encore plus complexes. Il semble y avoir un manque de logements dans les réserves, les gens immigreront donc vers les villes. La présence du réseau social au niveau des familles élargies et des personnes âgées n'est pas assurée de la même façon. Il y a un manque d'organismes communautaires et le taux de chômage est élevé. Cela représente un défi pour une ville qui veut faire quelque chose. Winnipeg est une des villes de l'ouest qui non seulement est consciente de la complexité du problème mais encore fait des efforts créatifs, dont le Native Women's Transition Centre, une entreprise exemplaire. Chaque ville fera face aux problèmes et trouveront des solutions en fonction des forces de leur collectivité.

Plus de 50 % des sans-abri à Saskatoon sont des Autochtones. Saskatoon est un centre de santé

important de la province, et c'est un défi que de trouver de l'hébergement pour les gens qui viennent en ville pour des soins.

À Regina, on tente de plus en plus d'examiner de manière plus intégrée le milieu de vie des gens, qui est un des facteurs déterminant pour la santé. La satisfaction du milieu de vie est directement liée à la santé et au bien-être globaux des gens. En plus de reconnaître que tout le monde a besoin d'un chez-soi, sa qualité, le besoin d'être propriétaire et les liens avec la collectivité sont également importants.

L'ampleur des problèmes a amené le secteur privé, la province et les villes à se pencher immédiatement sur la crise et à trouver des solutions à long terme. Chaque ville devra relever le défi d'aller de l'avant, car il faut des solutions novatrices immédiates. Il y a beaucoup à faire et ces défis permettent à une société de prendre soin de ses citoyens.

Rédigé par :
Calgary Urban Project Society

**Table ronde de la région des Prairies,
du Nunavut et des Territoires du
Nord-Ouest sur les pratiques
exemplaires d'intervention auprès
des sans-abri
Calgary, 26 avril 1999**

But

Une table ronde régionale sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri a eu lieu à Calgary le 26 avril 1999. Quarante participants du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta et des Territoires du Nord-Ouest, y compris des intervenants de « première ligne », des sans-abri ou des ex-sans-abri, des fonctionnaires du gouvernement, des représentants d'organisations sans but lucratif et des personnes provenant d'autres horizons, ont échangé leurs idées et points de vue.

Voici quels étaient les objectifs de la journée :

1. Faire du réseautage, c'est-à-dire nous connaître les uns les autres, partager nos expériences et nos idées sur les « pratiques exemplaires » que nous avons vues.
2. Discuter des moyens pour construire un réseau plus efficace et nous soutenir les uns les autres.
3. Identifier les qualités importantes définissant les « pratiques exemplaires ».
4. Discuter des leçons à tirer des « pratiques exemplaires » et s'en servir pour améliorer nos pratiques dans d'autres villes, organismes et contextes.
5. Choisir un représentant qui participera à la Table ronde nationale en juin.

Le présent rapport constitue une synthèse des principaux points discutés et des opinions exprimées par les participants. Chaque objectif sera traité.

Objectifs 1 et 2

Les interactions qui se sont nouées au cours de l'événement nous ont permis de nous apprécier les uns les autres de même qu'une partie des efforts accomplis. Tous les participants ont reçu une liste des personnes présentes. De plus, les participants ont fait connaître les initiatives prises dans leurs propres organisations pouvant recevoir la désignation de « pratiques exemplaires ». Cette information a été remise à toutes les personnes présentes. Les dix « pratiques exemplaires » fournies par la SCHL avant l'activité ont donné le ton au partage d'excellentes expériences.

Objectif 3

Séance 1 — Les qualités d'une « pratique exemplaire »

Les participants ont été regroupés au hasard en quatre groupes de discussion afin d'offrir une perspective générale des différents domaines de service, et on leur a demandé d'étudier, de façon libre, trois questions d'orientation. Une synthèse

des commentaires de chaque groupe suit chacune des questions.

1. *Qu'est-ce qui dans un programme, un processus, une organisation, une installation ou une solution le rend « exemplaire » ?*

Pour les participants, une pratique peut être qualifiée d'exemplaire si : elle porte sur des résultats orientés vers l'action; elle est pratique; elle atteint un haut degré de satisfaction; elle fait place aux connaissances et aux dons des bénéficiaires et du personnel; elle est respectueuse, inclusive et motivante; elle développe les relations entre les gens et les collectivités; elle est transférable à d'autres organisations; elle favorise un sentiment d'appartenance dans la collectivité; elle met l'accent sur le groupe cible et sur ce « qu'on fait de mieux », en n'essayant pas de tout régler pour tout le monde; elle a des buts et une communication clairs; elle offre un service fondé sur les besoins individuels; elle est souple; elle comprend une autoévaluation critique; elle reconnaît et anticipe les rechutes des clients; elle est axée sur les besoins à long terme des clients; elle n'est pas restrictive; elle réduit les barrières à l'accès; elle travaille dans le sens d'un changement systémique à l'échelle des individus et à l'échelle générale; elle suscite l'espoir devant l'ampleur de la tâche à accomplir; elle donne des modèles et des points de départ; elle est sécuritaire et environnementalement appropriée; elle est abordable et disponible; elle n'est pas sur-réglémentée; elle implique la collectivité environnante.

Les « pratiques exemplaires » comprennent généralement les caractéristiques suivantes : un leadership solide; la capacité de combler les écarts entre les « systèmes » et les collectivités; un réseau de base et une collaboration solides avec le milieu; l'action revendicatrice et sociale fait partie intégrante de la vision et de la structure de l'organisation; une relation solide avec le secteur privé; un conseil d'administration « équilibré » (personnes « connues »,

personnel et bénévoles expérimentés, clients, organisations ayant pignon sur rue).

2. *Comment reconnaissez-vous une « pratique exemplaire » lorsque vous en voyez une ? Quels en sont les indices évidents et peut-être moins évidents ?*

Pour les participants, les caractéristiques communes sont : les clients se sentent bien, le client a un sentiment de propriété et s'implique; le client a le choix; partenariat communautaire dans la prestation du service; possibilité de croître et de changer; responsabilité du client; éducation du public avec le soutien de la collectivité; participation de bénévoles; résultats mesurables pour chaque service et chaque clientèle; « résultats » de différentes natures — résultats « humains », qualité de la vie et résultats « administratifs » (responsabilité, efficience); l'organisation a une bonne visibilité auprès de la collectivité et des médias; les résultats sont diffusés dans la collectivité.

3. *Comment les autres, les clients, le personnel, la collectivité dans son ensemble, le milieu des affaires, les fonctionnaires et les politiciens comprennent-ils et répondent-ils aux « pratiques exemplaires » ? Quels sont les avantages de mettre en application une « pratique exemplaire » ?*

Voici certains des avantages : les gens, les clients se sentent respectés et ont un sens de l'appartenance; la crédibilité; le soutien du gouvernement et du public; la capacité d'attirer des ressources financières; cela favorise une approche d'équipe, p. ex., « cartographie des services » à Saskatoon (où les différents services de la ville ont été collectivement indiqués sur une carte fournie aux organisations participantes); « Action Committee » à Calgary; pas de décès, attire davantage de clients; les résultats sont mesurables.

Objectif 4

Séance 2 — Apprendre et agir ensuite! (transfert des « pratiques exemplaires »)

La session 2 aura permis aux participants de choisir et de focaliser sur les besoins particuliers d'un type de service ou d'une population cible, alors qu'ils considéraient la question de l'apprentissage le plus efficace et du transfert des « meilleures pratiques » d'une organisation à une autre. Après quelques débats, trois domaines d'intervention ont été identifiés pour la discussion en grand groupe : 1) hébergement d'urgence / refuges; 2) logement abordable; et 3) familles et jeunes. Voici des extraits des discussions sur ces sujets.

1) Hébergement d'urgence/refuges

Principes de transférabilité — Voici les principes qui ont été définis par les participants comme étant transférables entre les organisations locales : la nécessité de transférer des « protocoles », p. ex., les protocoles touchant la violence familiale peuvent servir de modèle pour l'élaboration de protocoles touchant les sans-abri et les situations de crise; des modèles de barrières minimales, pour donner l'accès au financement et pour permettre aux clients d'accéder aux services; changements systémiques pour élaborer une démarche intersectorielle; développement communautaire économique; équipes multidisciplinaires; représentation équitable au sein des conseils d'administration; planification coopérative; et continuum de services.

Pratiques exemplaires — Une agence assure la prise en charge de cas et le suivi au nom du client, pas pour ses fins à elle. Les participants ont souligné le besoin : d'un continuum entre le logement provisoire et le logement à long terme; de financement pour le loyer des premier et dernier mois, pour le raccordement aux services publics; d'un programme de suivi communautaire (besoins essentiels, sociaux et émotionnels); et de partenariats entre la police et les organisations.

2) Logement abordable

Principes de transférabilité — Les participants ont souligné l'importance de : la durabilité; les coopératives, les fiducies (terrain et logement); l'abordabilité; la participation du secteur privé; la possibilité pour le gouvernement fédéral de jouer un rôle actif dans la poursuite des démarches fondées sur les « pratiques exemplaires »; soutien à l'autonomie pour certains problèmes de santé mentale; mécanisme de mise en place des plans.

Pratiques exemplaires — Voici des exemples : Community Action Plan à Calgary; certains programmes avec hôtel offrant des chambres individuelles fonctionnent bien (comme le York Hotel à Calgary); appartements pour personnes âgées dont le loyer est proportionné au revenu — Trinity Foundation et soutien social, émotionnel, sanitaire; Currie Barracks — intervention auprès des sans-abri avec formule souple de paiement du loyer et sentiment communautaire impliquant la collaboration de la Société immobilière du Canada, de la Ville de Calgary et de la Calgary Home Builders' Association; des coopératives fortes à Edmonton; Habitat pour l'humanité; pratiques exemplaires de la Saskatchewan Housing Corporation : New Beginnings — a utilisé une coopérative de travailleurs pour améliorer la sécurité du revenu; Women's Construction Coop; besoin d'un soutien des propriétaires à long terme; comité de ressources régional pour aider les organisations sans but lucratif dans leurs rapports avec les organismes qui veulent travailler; soutien national et régional pour le réseautage et l'échange d'information.

3) Familles et jeunes

Principes de transférabilité — Les principes communs sont : documents, données d'analyse et résultats pour favoriser la sensibilisation; partage de la recherche et utilisation d'Internet pour éduquer; service de réseau, habitation et organisations de clients; consolidation des familles par l'encadrement; mettre en rapport les besoins de service et la prestation aux changements à apporter à la politique de services sociaux; services de documents requis, habitation,

soutien au revenu pour les familles et les groupes qui ne sont pas pris en charge par le système.

Pratiques exemplaires — Exemples : Community Action Plans; soutien de 24 heures, aiguillage, milieu de consultation sécuritaire à Rossbrook House (Winnipeg); Closer To Home — coopérative qui offre aux familles autochtones à risque de perdre leurs enfants la possibilité de profiter d'un milieu résidentiel. Servants Anonymous Society fournit aux femmes des logements sécuritaires qui leur permettent de s'éduquer et de se sortir du commerce sexuel. Bridging the Gap est un programme pour les jeunes de 24 ans et moins qui leur permet de nouer des relations. Il faut aménager des logements d'urgence pour les familles qui ne répondent pas aux critères (violence familiale). On s'inquiète du fait que les enfants sont arrêtés si les familles sont sans abri.

Séance 3 — Coalitions et syndrome « pas dans ma cour »

Assemblée plénière, les participants ont commencé par discuter des expériences positives en matière de collaboration. On a ensuite discuté de la provenance du syndrome « pas dans ma cour » et les moyens pour y répondre de façon proactive et (ou) de le gérer lorsque l'on fait face à des situations antagonistes.

Coalitions — Ce que l'on réussit pour embarquer tout le monde.

On a donné l'exemple de la récente conférence de la FCM à Toronto, où 61 résolutions ont été adoptées, de l'incidence de la nomination éventuelle d'un ministre fédéral des Sans-abri, la proposition de la « solution 1 % ». Voici les éléments qui ont permis à cette initiative d'être mise en place :

- La reconnaissance qu'il s'agissait d'un problème national, non pas seulement dans quelques grandes villes
- Nous avons un défenseur « politique »
- Les clients ont mis au défi « le personnel du milieu des sans-abri », ce qui les a forcés à discuter de sujets difficiles

- Cela a produit un document (résolutions) que les défenseurs locaux pourraient utiliser pour attirer l'attention sur le problème et obtenir le soutien local communautaire et politique.
- A attiré l'attention des médias.

D'autres exemples de coalitions réussies ont permis de réunir des organisations de services sociaux à Saskatoon et à Edmonton; Action Committee on Homelessness, Calgary; et les initiatives de United Way (Winnipeg et Calgary). Exemple de travail avec le secteur privé (Calgary) et besoin d'impliquer les grandes associations d'affaires (p. ex., la Chambre de commerce, les associations d'affaires du centre-ville), faire preuve d'engagement et de leadership, de sorte que les entreprises individuelles jugeront moins « risqué » de prendre part à des initiatives sociales. Il faut avoir le soutien des politiciens locaux afin de « sécuriser » les leaders du milieu des affaires — le choix des porte-parole est important. Exemples de collaboration avec les propriétaires-bailleurs (collaboration avec la Apartment Owners Association) afin de soutenir les locataires à risque de devenir sans-abri, en cas d'éviction.

Syndrome « pas dans ma cour » — suggestions pour y faire face

La clé est de collaborer avec la collectivité environnante afin d'accroître la compréhension des problèmes et d'élaborer des solutions localement acceptables et réalisables (de nombreux exemples sont cités, notamment en ce qui concerne le choix d'un lieu pour les refuges de sans-abri; le développement d'une relation de collaboration à long terme et les consultations avec les collectivités environnantes). Importance d'établir une relation et un dialogue constants avec les collectivités environnantes, ne pas attendre d'établir cette relation de travail dans le contexte d'un problème ou d'une proposition qui aurait déjà créé un état de conflit ou de méfiance. Il faut travailler à trouver des valeurs partagées, des résultats communs et des possibilités de collaboration. Il faut aussi éduquer le public pour diminuer les stéréotypes, notamment dans les médias. Il faut trouver des mesures

d'encouragement à l'intention des propriétaires-bailleurs pour qu'ils acceptent de loger les personnes difficiles; à l'heure actuelle on constate un manque d'acceptation.

Séance 4 — Acquis clés à transmettre à la Table ronde nationale

Lors de la séance de clôture, les participants en sont venus à un consensus général sur un certain nombre d'« acquis » importants issus des délibérations de la journée et qui selon le groupe devaient être transmis aux participants de la Table ronde nationale. En voici la liste :

- On ne peut pas considérer le logement de façon isolée — ou tout problème d'ailleurs
- Il faut trouver des services qui permettront aux gens de devenir autonomes — il ne s'agit pas simplement d'« entreposer » les gens
- Il faut trouver des manières de faire lever les barrières politiques
- Il faut trouver davantage de moyens pour éduquer les gens afin de les aider à demeurer dans leur logement
- Élaborer des stratégies nationales et locales pour répondre au syndrome « pas dans ma cour »
- Élaborer des démarches intersectorielles de façon innovante
- Il faut impliquer davantage les clients vers la recherche des solutions au problème de l'itinérance
- Il faut réévaluer la position fédérale : qui est responsable des Autochtones urbains non inscrits et des problèmes connexes
- Considérer tous les systèmes influençant la vie des gens
- On a besoin de plus d'éducation sur les problèmes des sans-abri
- Libérer les jeunes à 18 ans pour qu'ils vivent de manière autonome est une « mesure législative déficiente »
- Le gouvernement fédéral devrait assumer le leadership pour la « mise en marché sociale » du problème
- Favoriser des solutions locales
- Les programmes doivent être pilotés dans les deux sens : du haut vers le bas et du bas vers le haut
- Fournir du financement pour un ministère des sans-abri
- Le gouvernement fédéral devrait mettre en place une méthode de suivi des clients, à partir du moment où ils entrent dans le système jusqu'au moment où ils s'installent dans un milieu sain, c.-à-d. un logement permanent
- Éradication de la pauvreté chez les enfants
- Promouvoir des solutions plus communautaires et la responsabilité communautaire
- Besoin d'argent et d'investissement et d'une reconnaissance de la relation avec les problèmes de pauvreté
- LEADERSHIP — on en a besoin à l'échelle locale et nationale pour un investissement dans le facteur humain
- Il faut reconnaître que le logement est un facteur déterminant de la santé
- Leadership — on doit demander au gouvernement fédéral de promouvoir le leadership des milieux d'affaire, par exemple, les banques pourraient jouer un rôle clé en trouvant des solutions de financement innovatrices pour le logement abordable
- Les gouvernements fédéral et provinciaux doivent venir à la table pour régler les problèmes : financer des programmes adaptés
- Le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) fonctionne — c'est un programme novateur qui doit être prolongé
- Le phénomène de l'itinérance touche davantage les Autochtones que les non-Autochtones
- Aide financière, p. ex. logement pour et par les Autochtones
- Une politique a été mise en place il y a plusieurs années dans le cadre de l'Année internationale du logement des sans abri, mais nous avons besoin d'une nouvelle stratégie pour investir dans la vie des gens
- On ne peut séparer le phénomène des sans-abri de la question et de l'intervention dans le domaine du logement abordable

- Le gouvernement fédéral doit déployer des efforts de partenariat à la table
- Le gouvernement fédéral doit recommencer à financer le logement (p. ex., le programme de logement coopératif était un succès)
- Accroître la sensibilisation des gouvernements fédéral et provinciaux aux effets de l'itinérance sur les jeunes
- Les organisations communautaires, y compris les organisations autochtones, doivent faire front commun plutôt que se combattre

Objectif 5

Au cours des délibérations, on s'est entendu sur la procédure à suivre pour choisir un représentant à la Table ronde nationale. Le groupe souhaitait que le représentant soit une personne qui avait été sans abri. Sharon Starr, de Boyle Street Coop Housing Registry à Edmonton, a été sélectionnée.

TABLE RONDE DE LA RÉGION DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE ET DU YUKON

Les sans-abri en Colombie-Britannique

Document d'information de la région
pour la Table ronde de la région de la
Colombie-Britannique et du Yukon sur
les pratiques exemplaires concernant les
sans-abri

Définition de sans-abri

En Colombie-Britannique, une personne est considérée sans-abri lorsqu'elle n'a pas de logement, qu'elle vit dans une maison d'hébergement d'urgence, qu'elle est en danger de perdre son logement et a peu d'options de rechange, ou qu'elle vit dans un logement défectueux, insalubre et peu sûr.

Voici des exemples de sans-abri. Il peut s'agir de personnes qui:

- vivent dans la rue et n'ont aucun refuge (il s'agit des sans-abri absolus), ont comme lieu principal d'habitation les maisons d'hébergement d'urgence et les centres pour itinérants et se retrouvent fréquemment dans la rue.
- sont en danger de perdre leur logement parce qu'il devient inabordable; c'est le cas, par exemple, de gens à revenu fixe et faible, de chômeurs et de personnes dont la famille s'est brisée.
- sont des individus ou des familles à faible revenu qui consacrent plus de 30 % de leur revenu au logement.
- habitent un logement abordable, mais menacé par le réaménagement urbain ou par la conversion en appartements ou en logements en copropriété à prix élevé.
- vivent dans des appartements, des appartements accessoires ou des maisons de chambres qui sont peu sûrs à cause du mauvais entretien, d'une infestation de parasites ou d'un manque de sécurité.
- vivent dans des logements défectueux; c'est le cas, par exemple, d'une famille de dix

personnes habitant un appartement d'une chambre parce qu'elle n'a pas les moyens de se payer un logement plus grand.

Qui sont les sans-abri?

Autrefois, l'image traditionnelle du sans-abri était celle d'un homme âgé vivant dans les rues des villes et le plus souvent alcoolique ou drogué. Aujourd'hui, les sans-abri forment un groupe diversifié où l'on trouve des malades mentaux graves, des jeunes et des aînés, des hommes et des femmes, des handicapés physiques et mentaux, des immigrants, des réfugiés, des Autochtones et des familles monoparentales avec enfants. Ce sont des gens extrêmement pauvres qui doivent composer avec une foule de problèmes. Leur santé est beaucoup plus en danger que celle du reste de la population.

Une étude exécutée en 1996 a permis de constater que le groupe le plus nombreux de personnes ayant un besoin criant d'hébergement et de logement était celui des hommes et des femmes à problèmes multiples notamment: cas de maladie mentale et d'abus d'intoxicants ou cas de handicaps physiques et d'abus d'intoxicants, etc. (61 %), femmes seules (44 %), femmes avec enfants (17 %), malades mentaux (17 %), familles (17 %), enfants des rues (11%), réfugiés et immigrants (11 %). L'addition des pourcentages ne donne pas 100 parce que certaines des personnes interrogées estimaient qu'un nombre plus grand de personnes que celui de la population cible avaient des besoins tout aussi prioritaires. L'estimation de ces personnes est appuyée par une enquête sur les refuges d'urgence, menée en 1999, laquelle a révélé que 75 % des pensionnaires des refuges avaient un problème d'abus d'alcool ou de drogues (ou les deux) et que 66 % étaient atteints d'une maladie mentale grave. L'enquête a également montré une surreprésentation des Autochtones parmi les sans-abri.

Cela veut dire que les personnes seules à revenu fixe et faible disposent de moins d'options en matière de logement. Étant donné qu'en Colombie-Britannique, la plupart des logements abordables (ou dont le coût est égal ou presque à la composante maximale de logement des prestations d'aide sociale) sont situés dans le secteur centre-est de Vancouver, c'est là que se regroupent un grand nombre des sans-abri de la province. Ce quartier correspond à la zone de code postal la plus pauvre au Canada. La faiblesse du revenu moyen dans ce secteur est attribuable à quatre grands facteurs: un parc résidentiel abordable sous la forme de maisons de chambres (environ les trois quarts des maisons de chambres de Vancouver); l'acceptation et la tolérance de la collectivité; l'anonymat qu'y trouvent les sans-abri; et l'accès à tout un éventail de services au sein d'une même petite zone géographique. Un bon nombre des habitants de ce quartier vivent dans des chambres exiguës d'une centaine de pieds carrés avec un simple réchaud comme tout matériel de cuisine, et ils doivent souvent partager avec les autres locataires des toilettes et des salles de bains malpropres ouvrant sur le couloir. Le centre-est de Vancouver est un endroit où l'on absorbe tout à fait ouvertement d'énormes quantités de drogues illégales, où sévit une épidémie d'infection par le VIH et d'hépatite C, et où le taux de criminalité est l'un des plus hauts au pays. En raison de ces problèmes, les sans-abri ne se dirigent plus nécessairement vers ce quartier et vers les grands parcs de la ville. De fait, malgré leur besoin de services qui ne sont offerts que dans le centre-est, de nombreux sans-abri résistent à se rendre dans le quartier, préférant se passer de services parce qu'ils craignent pour leur sécurité. Il y a donc aujourd'hui des sans-abri dans tous les quartiers de Vancouver et dans chaque ville et village de la province.

Une crise qui va s'aggravant

Le nombre des sans-abri augmente en Colombie-Britannique. La transformation des soins en établissement en soins communautaires, mise en oeuvre sans les transferts de fonds et de ressources nécessaires à une telle transition, a eu pour effet que bien des gens sont tombés à travers

les mailles du filet du système de services de santé. Mentionnons, à titre d'exemple, les compressions qui ont frappé les établissements psychiatriques de la province, dans lesquels le nombre de places est passé d'environ 6000 à 600 aujourd'hui, alors que la province n'a prévu que très peu de ressources de logement et de soutien en remplacement. Les programmes de traitement des toxicomanies ont pris un retard immense sur la demande, et ils perdent du terrain. C'est ainsi que dans toute la province, il n'y a que 10 places en établissement destinées aux femmes toxicomanes; il s'ensuit une impossibilité de traiter les personnes atteintes avant que leur toxicomanie n'en ait fait des indigents et des sans-abri. Le réseau d'établissements agréés traditionnels de soins communautaires a aussi perdu des places, soit 483 entre 1989 et 1998, malgré l'accroissement de la population âgée. Le ralentissement économique a également eu de lourdes répercussions. Le nombre de chômeurs et de pauvres a augmenté. Les listes d'attente du logement social et des coopératives d'habitation s'allongent sans cesse, et peu d'inscrits ont quelque espoir que ce soit de se voir offrir un logement abordable. Les banques d'alimentation et les services de repas gratuits de toute la province signalent des demandes d'aide. L'Armée du salut du centre-est de Vancouver fait état d'une augmentation de 50 %, en huit ans, du nombre de repas gratuits servis quotidiennement. En outre, le parc résidentiel abordable a subi l'érosion provoquée par la démolition d'immeubles bon marché ou leur conversion en appartements ou en logements en copropriété haut de gamme, par la fermeture d'appartements accessoires illégaux et par le renforcement des normes domiciliaires. C'est le cas, tout particulièrement, du centre-est de Vancouver, qui contient plus de la moitié du parc résidentiel abordable de la province. Le quartier a perdu plus de 3800 logements depuis 15 ans, pendant que la population de la Colombie-Britannique augmentait de 68%. En plus de la disparition, en 1993, de l'allocation fédérale annuelle au logement, d'autres pressions écrasantes se sont abattues sur un système de logement et de services déjà à la limite. Il en est résulté un accroissement du nombre de sans-abri, une aggravation clairement mise en évidence dans

les maisons d'hébergement d'urgence de la province.

Les maisons d'hébergement d'urgence font état de taux d'occupation très élevés. Depuis 1992, on assiste à un phénomène nouveau: un nombre important de personnes à la recherche d'un lit se voient refusées à l'entrée parce qu'il n'y a plus de place ou parce que les places qui restent ne conviennent pas. Cette situation est flagrante dans le centre-est de Vancouver, où les maisons d'hébergement sont remplies à pleine capacité et doivent refuser trois fois plus de gens qu'elles ne peuvent en accueillir. Voilà pourquoi la mendicité devient de plus en plus désespérée et agressive dans les collectivités, ce qui a poussé plusieurs municipalités à adopter des règlements portant restriction. Les jeunes « laveurs de pare-brise » se sont multipliés dans les couloirs de circulation, entraînant aussi l'adoption de règlements restrictifs. Les associations de commerçants ont embauché des gardes de sécurité pour « faire circuler » les gens qui traînent. Pendant les mois froids et pluvieux, les centres d'hébergement ont commencé à unir leurs efforts à ceux d'autres représentants communautaires et gouvernementaux pour ouvrir temporairement des places pour l'hiver seulement, dans le but d'atténuer les risques de santé croissants que courent les sans-abri sous le froid et la pluie. Le projet a relativement réussi, malgré l'opposition de nombreuses collectivités qui refusent de voir se créer des logements pour les personnes à risque élevé et qui rejettent tout spécialement la mise en place de centres d'hébergement. Une exception à cette règle: le quartier de Marpole, qui a aidé à répondre au besoin de créer un refuge.

Facteurs en cause

Les personnes seules ont vu leurs prestations d'aide sociale baisser à un maximum de 325\$ par mois pour le logement et 175\$ pour l'alimentation, le vêtement et les autres nécessités de la vie, ce qui a diminué leur capacité de trouver un logement abordable. Nombreux sont ceux qui doivent consacrer plus de 350\$ au loyer (le loyer mensuel moyen de la province pour un appartement d'une chambre est de 450\$); ils se

retrouvent éventuellement atteints par la malnutrition et son cortège de problèmes de santé connexes, et vont ensuite grossir les coûts des services de santé.

Tout le monde ou à peu près en Colombie-Britannique reconnaît que le logement est à la base même d'une bonne santé. Sans logement, les gens sont dans l'impossibilité de recevoir les soins nécessaires, qu'il s'agisse de soins médicaux, de thérapie pour maladie mentale ou de traitement de la toxicomanie. La scolarisation et la formation deviennent également impossibles. Par ailleurs, le logement à lui seul n'est pas le remède total au problème; il faut aussi offrir des services adaptés de soutien, lorsque nécessaire, pour veiller à ce que les personnes touchées réussissent à se maintenir dans un état de vie le plus autonome possible.

Responsabilités

En Colombie-Britannique, l'aide au revenu et les séjours de moins de 30 jours en maison d'hébergement d'urgence ou en centre pour itinérants relèvent de la responsabilité du gouvernement provincial par l'entremise du ministère des Ressources humaines. Le ministère des Affaires municipales et de l'Investissement s'occupe du logement par l'intermédiaire de la Commission du logement et de la gestion de la Colombie-Britannique (BCHMC, British Columbia Housing Management Commission). Le ministère de la Santé se charge de financer les aspects du soutien au logement pour les personnes handicapées comme les malades mentaux. Le ministère de la Famille et des Enfants est responsable des services et de l'hébergement pour les jeunes (p. ex. les foyers d'hébergement) ainsi que du soutien financier des services de réadaptation par l'entremise de ses programmes visant l'alcoolisme et la toxicomanie. Le gouvernement provincial se prépare à remettre aux conseils de santé régionaux une bonne part des responsabilités relatives au financement des services de santé.

Services offerts aux sans-abri

Les services offerts vont des services de secours en situation de crise: refuges; ambulances; cliniques; hôpitaux; soins d'urgence en santé mentale (véhicule 87), police etc. aux services de soutien à long terme et au logement. La capacité de ses services à répondre à la demande est cependant compromise par une insuffisance de ressources et de fonds. Il y a des services de traitement des maladies physiques et mentales. Les travailleurs des services d'approche offrent de l'appui aux habitants de la collectivité tout comme le font les travailleurs sociaux, les prestataires de soins personnels et de soins infirmiers à domicile, les préposés aux popotes roulantes, et bien d'autres. Plusieurs organismes de service offrent une aide flexible, sans porter de jugement, pour répondre aux besoins des personnes nécessiteuses. Il n'en reste pas moins que nous sommes mis au défi d'examiner tous ces services afin de nous assurer que leur mode de prestation garantit une véritable efficacité pour ce qui est de répondre aux besoins croissants et de plus en plus complexes d'une population qui s'enracine graduellement dans l'univers de la rue.

Des programmes de logement originaux sont en voie de relever le défi. Dans le centre-est de Vancouver, l'achat de maisons de chambres qui seront gérés par un organisme sans but lucratif aide à préserver le parc résidentiel et à améliorer le milieu de vie de la population. La fondation Coast a construit des logements et le DERA en rénove en partenariat avec le monde des affaires. Le groupe Lookout (la vigie) collabore avec le secteur privé d'une autre manière, en remplaçant le personnel de soutien dans les immeubles exploités par le propriétaire-bailleur. Si ces réalisations, et bien d'autres, ont été rendues possibles, c'est uniquement parce que la BCHMC et les administrations municipales ont travaillé en étroite collaboration avec les organismes sans but lucratif à l'élaboration d'une stratégie nouvelle, flexible et adaptable en matière de logement.

*Rédigé par:
Lookout Emergency Aid Society*

Table ronde de la région de la Colombie-Britannique et du Yukon sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri Vancouver, 23 avril 1999

« Pour combattre le problème des sans-abri, il faut bâtir des logements ».

*— Karen O'Shannacery,
directrice exécutive, Lookout Emergency Society*

La Table ronde régionale de la Colombie-Britannique et du Yukon sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri a réuni 40 personnes provenant de toutes les régions de la province, y compris un invité du Yukon. Le groupe comprenait des consommateurs, des bailleurs de fonds, des fournisseurs de services de première ligne et du gouvernement et des représentants de petits et de grands centres urbains. Sa clientèle englobe des jeunes, des hommes, des femmes et des personnes âgées de même que des Autochtones, des collectivités ethniques et des personnes handicapées. Les services offerts incluent les maisons d'hébergement, les centres d'accueil, les foyers, les groupes de défense d'intérêts publics, les organismes de santé, d'extension de services et de besoins spéciaux fournis aux individus, aux couples et aux familles.

Il a été décidé à l'unanimité que l'approche des pratiques exemplaires profite à toutes les parties à condition que les critères ne soient pas coulés dans le béton ou utilisés comme un instrument pour paralyser ou éliminer les programmes et les services destinés aux sans-abri. Dans un monde idéal, les pratiques exemplaires supposent une suite ininterrompue de services qui viennent en aide aux clients et aux consommateurs de la rue par l'entremise de logements en milieu de soutien permanents ou indépendants.

Le point de vue des régions

Le point de départ de la discussion était le document d'information fourni aux participants avant la réunion. Lors de la prise de connaissance

des points soulevés dans l'évaluation des questions régionales, on a souligné un certain nombre de points critiques :

- L'augmentation alarmante du nombre de jeunes et d'adultes vivant dans la rue et ce, à la grandeur de la province (cette situation s'applique plus ou moins au Yukon en raison de la rigueur de son climat), avec 50 % des jeunes provenant de l'extérieur de la province. On a fait remarquer que l'âge de la majorité variait d'une province à l'autre, ce qui résultait en une approche aléatoire pour ce qui est du traitement et du soutien aux personnes itinérantes. Le groupe a décidé qu'une norme commune relative à la définition du mot « jeunes » devait être créée. Les participants ont suggéré que la reconnaissance du problème et le soutien approprié aux jeunes gens constitueraient une façon de prévenir de nombreux problèmes et l'itinérance.
- Le manque de lits dans les maisons d'hébergement à l'échelle de la province fait en sorte que de nombreuses personnes ne peuvent pas avoir accès à un abri. Le groupe croit que les maisons d'hébergement doivent obtenir plus de lits pour répondre aux besoins de logement des itinérants, tout en admettant que les maisons d'hébergement ne sont pas une panacée.
- La désinstitutionnalisation des personnes atteintes de maladies mentales sans la création au sein de la collectivité des services de logement et de soutien requis est perçue comme l'une des causes principales du nombre croissant de marginaux de la rue itinérants et vulnérables. Les solutions ne se limitent pas au financement des services et des logements appropriés, mais doivent également englober les attitudes des collectivités qui refusent de faire face à leurs problèmes (le syndrome pas dans ma cour). Il serait également utile de promulguer les sections non mises en application de la loi avant-gardiste de la Colombie-Britannique sur la protection de la jeunesse.

Examen initial des pratiques exemplaires — Qu'est-ce qu'une pratique exemplaire signifie pour moi?

La séance a commencé par des présentations d'un bailleur de fonds, d'un fournisseur de services et de personnes ayant déjà connu l'itinérance (consommateurs). Les qualités essentielles des pratiques exemplaires comprennent l'établissement de relations de qualité entre les fournisseurs de services et ceux qui ont besoin de ces services, relations fondées sur l'honnêteté, le respect et l'acceptation (relations excluant le jugement des autres).

Du point de vue des fournisseurs de services, les pratiques exemplaires ont trait au fait que chacun d'entre nous peut apprendre quelque chose d'une situation donnée, en faisant face aux difficultés et en s'en remettant aux personnes lorsque des épreuves surgissent. « Vous ne pouvez pas changer les personnes », ont fait remarquer plusieurs participants. « Et vous ne pouvez pas prévoir et prévenir tous les malheurs qui peuvent leur arriver ». Par conséquent, des relations de collaboration se développent avec le temps au sein de la collectivité et ne devraient pas juste répondre à des situations de crise.

Du point de vue des bailleurs de fonds, les pratiques exemplaires aident à faire la preuve que les fonds publics sont dépensés de façon responsable et elles aident également à faire comprendre aux décideurs que le fait de fournir des services et des logements appropriés est un investissement, pas seulement une valeur sociale.

Trois consommateurs ont parlé de la force destructrice d'être sans-abri, des questions de vulnérabilité, et combien il est difficile d'avoir accès aux ressources de soutien nécessaires de façon à prendre les dures décisions requises pour accéder à un mode de vie sain et stable. De leur point de vue, les pratiques exemplaires signifient la sécurité physique, émotionnelle et mentale, des programmes souples, une extension des services continue et un ensemble de services proactifs plutôt que de réagir à des situations données. Les expériences des consommateurs ont aidé

les autres participants à la séance à comprendre la valeur d'abandonner les critères d'exclusion liés à l'âge, aux dépendances et à la consommation d'alcool.

Un exemple provenait de la banlieue de Surrey, où sur une période de deux ans, plus de 500 personnes sans adresse fixe ont été repoussées de la salle d'urgence d'un hôpital. Près du tiers de ces personnes souffrait d'une maladie mentale et plusieurs effectuaient des visites multiples. Des pratiques exemplaires efficaces ne détournent pas la responsabilité et leur application fondée sur le bon sens aide à diminuer les blocages bureaucratiques. Les pratiques exemplaires constituent aussi une importante implication des consommateurs relativement à l'élaboration des programmes et l'analyse des services.

Les avantages d'améliorer les réseaux

Un rapport du nouveau B.C. Provincial Shelter Providers Network montre bien les avantages de former et d'améliorer les réseaux. Ce groupe s'est récemment réuni pour la première fois afin d'étudier les façons d'améliorer la qualité du service et de partager les préoccupations communes. Cette réunion a été rendue possible à la suite d'une activité de réseautage stimulée par l'initiative des *Tables rondes sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri*. Il a été décidé par le groupe que les objectifs d'un réseau efficace incluent la réduction de l'isolement, le partage de l'information, des frustrations et des succès, ce qui permet une planification commune à l'égard des obstacles et une analyse conjointe des options et des idées. Un autre avantage clé des réseaux est l'occasion d'influencer les politiques et d'apporter des changements par le biais des groupes de défense d'intérêts particuliers. Ce réseau de maisons d'hébergement planifie établir des liens avec d'autres réseaux d'habitation, entraînant une représentation régionale plus forte tout en prenant en compte différentes priorités. Le groupe a conclu que les réseaux sont valables du point de vue régional, provincial et national et a demandé

le soutien de cette approche de la part de tous les niveaux de gouvernement.

Principaux problèmes soumis à la table ronde nationale

Cette séance a résulté en plusieurs suggestions clés :

- Les instances supérieures devraient être incitées à réintroduire le domaine de la production de logements, mais le point central est la collaboration entre tous les organismes gouvernementaux pour éviter la méthode de gestion en vase clos en ce qui a trait au financement. « *Nous faisons partie de la solution* », était le sentiment général. Cette approche englobante vise à inclure les organismes tels que les conseils de santé.
- On doit centrer l'implication sur les problèmes communs en fournissant les services d'une façon continue. Les bailleurs de fonds doivent être présents dès le début des projets afin d'être concentrés sur les objectifs communs plutôt de juger du succès en fonction de critères qui ne s'appliquent qu'à leur organisme.
- On doit faire une utilisation plus efficace de la législation existante. Un exemple donné par le groupe était que les plans officiels de la collectivité peuvent inclure des politiques sociales, mais c'est rarement le cas. Ces dernières peuvent être utilisées comme des instruments d'exclusion.
- On doit encourager les bailleurs de fonds à établir des critères plus larges et faire intervenir les consommateurs dans l'élaboration des programmes. Le succès doit être défini en tenant compte de l'expérience des consommateurs au lieu des seuls critères des programmes.
- Il y a un avantage à envisager le phénomène de l'itinérance dans un contexte plus large et à inciter les ministères à tenir compte des effets à long terme, ce qui profiterait aux autres ministères à l'avenir (par exemple, investir dans la jeunesse peut réduire les dépenses relatives à des articles, telles les maisons d'hébergement). Cet état de fait a été décrit comme « dépenser un dollar pour

épargner un dollar » sur une base interministérielle.

- Les participants étaient en faveur à ce que tous les niveaux de gouvernement comprennent la valeur de la « solution du 1 % », ce qui ferait doubler le financement destiné aux logements en milieu de soutien et aux suppléments de loyer pour apporter un début de solution au problème des sans-abri.
- Tous les participants étaient d'accord pour affirmer que le Canada doit élaborer une politique nationale sur le logement qui reconnaît le droit à avoir un toit.

Mise en application des pratiques exemplaires

Les pratiques exemplaires fournissent un modèle commun qui peut être partagé, lequel rend compte de l'état actuel des choses qui sont en constante évolution. Elles donnent une perspective nationale des questions qui peuvent surgir et constituent une façon de mesurer le succès.

Les pratiques exemplaires établissent des relations interpersonnelles, favorisent les partenariats, informent les bailleurs de fonds du gouvernement, éliminent les critères artificiels de financement, découragent la méthode de gestion en vase clos, illustrent la diversité des méthodes de financement, encouragent l'uniformité du financement, assurent un stimulus permanent en vue de changer les choses, aident à stimuler et à soutenir les nouveaux organismes, font la promotion de l'éducation du grand public et sont instructives pour les défenseurs du bien public.

Les pratiques exemplaires mettent l'accent sur les problèmes humains, favorisent un soutien continu, la collaboration et le partage de l'information, répondent aux besoins de la clientèle, stimulent les groupes de travail, fournissent un cadre de travail (non un modèle), font la promotion des efforts en cours pour améliorer les normes de service, aident à gagner du temps et encouragent l'utilisation de codes d'éthique pour les travailleurs de première ligne.

Les pratiques exemplaires s'appuient sur des principes et des valeurs qui sont essentiels à l'établissement d'un code d'éthique. Elles s'attaquent aux problèmes qui sont du ressort des fournisseurs de services, mais suggèrent également des façons de faire face aux problèmes qui sont au-delà des limites de leurs compétences. Les pratiques exemplaires illustrent que nous pouvons travailler ensemble malgré notre diversité pour une cause commune et elles renforcent l'importance d'encourager un appui financier et autre de la collectivité envers cette cause pour en faire « notre » cause.

TABLE RONDE NATIONALE

Table ronde nationale sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri Ottawa, les 14 et 15 juin 1999

Cinquante intervenants de première ligne et des représentants des gouvernements de dix provinces et des Territoires du Nord-Ouest se sont réunis pendant deux jours à Ottawa. Leur objectif était de partager leur expérience, d'apprendre les uns des autres au sujet des méthodes efficaces d'intervention auprès des sans-abri et de créer des liens entre eux.

Le premier jour, les participants ont écouté des présentations par des représentants d'organismes dont les initiatives avaient été documentées comme pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri. À la fin de la première journée, les participants ont exprimé le désir de discuter des prochaines étapes. Ils voulaient agir, comme groupe, pour trouver des solutions aux problèmes systémiques pancanadiens qui mènent à l'itinérance.

À la fin de la table ronde, le groupe avait pris deux décisions :

1. envoyer des représentants des cinq tables rondes régionales à une réunion avec Claudette Bradshaw, la coordonnatrice fédérale en ce qui concerne les sans-abri;
2. rechercher une aide continue afin d'établir un réseau des personnes qui interviennent auprès des sans-abri afin qu'elles puissent continuer à se réunir, à partager de l'information et à agir.

Il est peut-être inévitable que des personnes qui occupent des emplois fort exigeants du point de vue physique et émotionnel, qui travaillent souvent dans des circonstances difficiles et qui constatent chaque jour le coût humain des récentes décisions politiques et économiques voudraient passer du partage d'expériences à l'action.

Jour un, matin Accueil et rapports régionaux

Les coorganisateurs — Tom Kerwin de la Division de la recherche de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), Rosemary Kinnis de la Fédération canadienne des municipalités (FCM), Jocelyn Greene de Chez Toft et John Johnston de Urban Core Support Network (UCSN) — ont souhaité la bienvenue aux participants. Les quatre groupes ont fait des contributions différentes aux interventions auprès des sans-abri :

- la Division de la recherche de la SCHL collabore avec diverses organisations actives auprès des sans-abri et effectue des recherches sur ceux-ci menant à publication, y compris la documentation des pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri distribuée à tous les participants;
- la FCM vient de publier l'Énoncé des choix possibles en vue de l'adoption d'une politique nationale en matière d'habitation qui fait appel à des mesures du gouvernement fédéral et des autres ordres de gouvernement pour réduire le nombre de sans-abri;
- Chez Toft recueille des fonds pour des initiatives locales touchant les sans-abri et crée une page Web ainsi qu'une base de données où on peut faire des recherches pour faciliter l'échange d'information;
- l'UCSN est l'hôte de conférences nationales et établit des liens entre les intervenants du secteur des sans-abri dans différentes villes.

Les représentants des tables rondes régionales se sont aussi adressés aux participants.

Région de l'Atlantique

Paul O'Hara de Halifax et Kit Hickey de Saint John ont parlé du sentiment d'isolation des intervenants de la région de l'Atlantique. Plusieurs travailleurs de première ligne considèrent que l'itinérance est définie et analysée ailleurs et qu'ils ont donc très peu à dire sur les

événements nationaux tels que le symposium tenu à Toronto en mars 1999. Les gens travaillent en petits groupes isolés ici et là sans stratégie ou coordination globale. Une des priorités cernées dans la région de l'Atlantique est le financement de logements abordables et sans but lucratif et l'élimination des obstacles tels que les frais municipaux et les exigences en matière de garanties des maisons neuves.

Québec

Diane Morin de Québec a fait une analogie agricole pour souligner le fait que différentes régions ont différents besoins et que les mêmes efforts pourraient produire différents résultats à différents endroits. Les pratiques exemplaires peuvent ne pas se transférer d'un contexte à un autre. De plus, la table ronde du Québec était vivement d'avis que les idées ne sont pas suffisantes, il faut de l'argent pour les réaliser. Aussi ingénieux qu'on puisse être, cela ne remplacera pas le manque de financement. Diane a encouragé le gouvernement fédéral à réinvestir dans le logement et a aussi lancé un défi aux participants, affirmant que la table ronde serait inutile si elle ne menait pas à une forme d'action concrète.

Ontario

Brigitte Witkowski de Toronto et Jim Chicago de Kenora ont rappelé aux participants que l'itinérance n'est pas seulement un problème urbain ou un problème autochtone, elle affecte maintenant les petites villes, les banlieues, les régions rurales et les collectivités qui auparavant étaient fières de leur climat accueillant et du soutien mutuel. Le visage de l'itinérance change lui aussi, ce n'est plus le stéréotype du résident d'un quartier malfamé, mais plutôt, ce sont des jeunes, des familles, des réfugiés et ceux qui souffrent de maladies mentales. Intervenir auprès de ces personnes différentes les unes des autres nécessite plus que simplement leur offrir une chambre et une clé. Jim a parlé de sa propre expérience pour mettre l'accent sur l'importance d'un soutien, d'efforts de sensibilisation et d'emplois continus pour aider les sans-abri à établir ou à rétablir leur autonomie.

Prairies, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest
Lorraine Melchior de Calgary, Jo-Ann Coleman Pidskalny de Saskatoon et Sharon Starr d'Edmonton ont souligné que la « pauvreté et l'itinérance appartiennent à tous ». Les conséquences de cette attitude comprennent la création de partenariats ou de coalitions comme ceux créés à Edmonton et Calgary. Cela comprend aussi la responsabilisation des itinérants, leur permettant d'avoir un plus grand contrôle ou sentiment de propriété sur les options qui se présentent à eux, notamment les Autochtones, qui ne participent pas à la prise de décisions. Finalement, cela comprend aussi faire face au syndrome pas-dans-ma-cour, à la discrimination et à l'intolérance.

Colombie-Britannique et Yukon

Karen O'Shannacery de Vancouver a renforcé cette idée en déclarant que « nous faisons tous partie de la solution ». Les organisations gouvernementales ne devraient pas pouvoir transférer la responsabilité ou fonctionner isolées les unes des autres. Les consommateurs doivent participer à la détermination de leurs besoins et de ce qui ressemble à une réussite. Karen a aussi entériné la « solution 1 % ». C'est une proposition mise de l'avant initialement par le Toronto Disaster Relief Committee (TDRC). Selon le TDRC, tous les ordres de gouvernement, le fédéral, les provinces et les municipalités, dépensent actuellement environ 1 % de leurs budgets totaux sur le logement et les services afférents pour les personnes à faible revenu. Le TDRC estime que dépenser 2 % serait assez pour éliminer l'itinérance au Canada.

Jour un, après-midi Ateliers

Les participants ont eu l'occasion d'entendre ce qui compose neuf des dix pratiques exemplaires décrites en détails dans leurs documents. Afin de ne pas répéter l'information disponible ailleurs dans le rapport de la SCHL, *Documentation des pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri*, le présent rapport ne mentionnera que quelques points saillants.

Innovation et continuum de services répondant aux besoins des jeunes

Tim Crooks des Phoenix Youth Programs à Halifax a souligné l'importance de bien s'occuper de l'organisation de son personnel ainsi que des clients de l'organisation. Le personnel de Phoenix Youth prend des retraites individuelles et collectives afin de se redonner de l'énergie et pour parler des moyens d'améliorer les services. Tim a aussi parlé de l'importance de conduire des évaluations externes régulières. Phoenix Youth Programs a invité des étudiants au MBA à effectuer un examen qui a aidé l'organisation à réorienter ses efforts.

Améliorer les services destinés aux femmes sans abri—Élaborer une approche mieux intégrée

Chris Downing de Sandy Merriman House à Victoria a décrit les réactions de son organisation aux besoins des femmes sans abri en ce qui concerne des horaires et des services souples. Elle a aussi parlé des problèmes des bailleurs de fonds qui exigent que l'organisation présente une demande de financement tous les ans, ce qui rend difficile la planification à long terme.

Le « Projet de vie » et l'approche école-entreprise

Sylvie Tremblay du Centre résidentiel et communautaire Jacques-Cartier de la Ville de Québec se débat aussi avec le problème du financement annuel et avec l'obligation de démontrer constamment la valeur du centre auprès des bailleurs de fonds. Le niveau peu élevé de financement signifie aussi que les salaires sont peu élevés. Le centre aide des jeunes à accumuler des habiletés de vie et à réintégrer le système d'éducation, le marché du travail et la société : les jeunes deviennent des membres plutôt que des clients et ils entreprennent des « projets de vie » qui comportent l'établissement d'objectifs et d'engagements pour les atteindre.

Participation des résidents—le processus de médiation et la planification de StreetCity III
Ken Davies de Homes First Society à Toronto a décrit la création de StreetCity I (sur le point d'être remplacé par StreetCity III), StreetCity II (Strachan House) et StreetCity III (toujours à

l'étape de la planification) et comment les leçons tirées de chaque version ont été appliquées à la suivante. Il a expliqué le processus de médiation utilisé pour régler les disputes entre locataires ou entre les locataires et le personnel. Il a souligné que plus le personnel travaille sur le développement communautaire, moins il faut de médiation puisque les petits problèmes sont réglés avant qu'ils ne deviennent de grands différends. Il a aussi mentionné le problème du phénomène pas-dans-ma-cour dans le choix du site de StreetCity III : il constate que les politiciens et les députés sont favorables à moins que le site proposé ne soit dans leur comté ou leur quartier.

Répondre aux besoins des personnes difficiles à loger—interventions souples et axées sur la clientèle

Karen O'Shannacery de Lookout Emergency Aid Society à Vancouver intervient auprès de personnes qui passent entre les maillons, des gens qui ne reçoivent pas de services des autres organisations et qui n'ont plus aucune autre ressource. Le dicton de Karen est « souplesse, souplesse, souplesse ». Le client doit être celui qui gagne. Il y a peu de règles qui ne peuvent être contournées et le personnel est toujours prêt à innover : si une méthode ne fonctionne pas, ils en essayent une autre. Ils font aussi en sorte que les clients comprennent pourquoi chaque décision qui les affecte a été prise. Karen a souligné l'importance de bien traiter le personnel, ce qui donne de bons résultats en réduisant le roulement et l'épuisement professionnel.

La pauvreté et ses effets sur les enfants

Soeur Lesley Sacouman de Rossbrook House à Winnipeg a parlé des effets de la pauvreté sur les enfants. Le pire problème pour les enfants est le manque d'espoir qui découle de l'exclusion, de l'humiliation et du manque de pouvoir. Lorsqu'on ajoute le racisme à la pauvreté (Rossbrook House intervient principalement auprès d'enfants autochtones), les enfants finissent par se sentir coupables d'être en vie. Ceux qui s'adressent à Rossbrook n'ont souvent plus rien à perdre, ce qui signifie qu'ils ont le potentiel d'une très grande créativité ou d'une destruction violente. Rossbrook est ouvert toute la journée, chaque

jour, pour que chaque enfant qui ne veut pas être seul ne soit pas obligé de l'être. Le personnel est surtout composé de personnes qui sont venues à Rossbrook House comme enfants.

Longévité organisationnelle—demeurer souples et attentifs

Mary-Martha Hale de l'Anglican Social Services Centre à Ottawa a décrit comment le programme dirigé par Anglican Social Services a changé depuis sa création en 1954 en réagissant aux besoins changeants. Même sa philosophie a évolué, passant d'une oeuvre charitable à la justice sociale. L'organisme survit en partie à cause de sa souplesse, mais aussi à cause du soutien de la collectivité et de l'église ainsi que d'un financement stable. Le personnel est bien rémunéré et la plupart travaille depuis dix ans ou plus, ce qui assure la continuité.

Le modèle organisationnel latéral et sa raison d'être

Anita Neis du Native Women's Transition Centre et de Memengwaa House à Winnipeg travaille avec des femmes et des enfants autochtones qui sont victimes d'abus et de négligence. Elle s'est servie de l'image du papillon (*memengwaa* signifie papillon en ojibwa) pour décrire la structure inclusive de l'organisation qui encourage tout le personnel à participer. Cette image s'applique aussi aux femmes elles-mêmes, à qui on donne un endroit sécuritaire (un « cocon ») qui les protège et leur permet de se remettre de leurs problèmes et qui les encourage par la suite à prendre leur envol et à devenir autonomes.

Élaborer et maintenir une approche multisectorielle

Judy Bader du Community and Social Development Department de Calgary a parlé du plan d'action de Calgary et de la Calgary Homeless Foundation, une approche multisectorielle pour réduire le nombre de sans-abri dans la ville. Cette initiative a connu des succès en grande partie à cause de son leadership bien connu dans la communauté des affaires et du soutien du maire et du premier ministre. De plus, les leaders ont constaté que le succès s'appuie sur

le succès et que l'obtention précoce de résultats tangibles encourage un plus grand nombre de personnes à participer.

Certains thèmes liaient les neuf différentes présentations, y compris l'importance :

- de modifier les services par rapport aux besoins des clients ou des résidents et de ne pas imposer trop de règlements;
- d'encourager les clients et les résidents à être autonomes et non dépendants;
- d'aider les enfants et les jeunes à briser le cycle de la pauvreté;
- d'être capable de changer, et si nécessaire, de réinventer l'organisation alors que changent les besoins de la collectivité;
- de travailler avec d'autres organisations pour fournir un continuum de services;
- d'obtenir et de conserver un financement principal stable;
- de bien traiter le personnel, de le payer de façon appropriée et de lui donner des occasions d'apprendre et de participer à la prise de décisions.

La journée s'est terminée par un résumé de ce qui avait été appris et par le début de la planification de la deuxième journée. Plusieurs participants étaient d'avis qu'ils avaient absorbé beaucoup d'information et que plutôt que de passer une autre journée à échanger plus d'information, ils voulaient créer un plan d'action pour les prochaines étapes.

Jour deux, matin

Modification de l'ordre du jour

Les participants ont décidé de mettre de côté les ateliers prévus et de consacrer la journée à mettre en place les principaux éléments d'un plan d'action. Ils ont commencé par élaborer de grandes orientations que pouvaient adopter l'ensemble du groupe. Huit sous-groupes ont été constitués afin de préparer des recommandations générales.

Au cours de ce processus et de la discussion en plénière qui a suivi, les participants ont répété à plusieurs reprises qu'il était essentiel que les

gouvernements investissent davantage dans le logement et les services afférents. La plupart des participants ont reconnu que cela ne serait pas facile (une personne a décrit ce processus comme « pousser avec une corde »), mais tous semblaient considérer que sans la participation du gouvernement fédéral, le nombre de sans-abri continuerait à augmenter.

Parallèlement, un certain espoir a été exprimé à cause de la nomination récente de la Ministre Bradshaw, du symposium de Toronto, de l'*Énoncé des choix possibles en vue de l'adoption d'une politique nationale en matière d'habitation* de la FCM et d'autres événements bien connus signalant un climat où le changement était envisageable au niveau national.

L'information et les statistiques sont largement diffusées, réduisant la nécessité « d'étudier » sans cesse le problème. Les recommandations de nombreuses sources, telles que le *Report of the Mayor's Homelessness Action Task Force* (Rapport Golden) en Ontario ou *Nowhere to Live* en Colombie-Britannique, signalent les orientations de l'action.

Les médias accordent plus de couverture aux sans-abri bien que certains participants aient répliqué que la durée d'attention du public est fort brève et qu'il y avait des indications que le public en avait assez de ce sujet et qu'il devenait cynique. À plusieurs endroits, l'intolérance envers les pauvres semble à la hausse.

Plusieurs participants voulaient conserver les réseaux qui ont été établis au cours des tables rondes régionales et nationales, bien que certains étaient d'avis qu'il était important de ne pas réinventer les mécanismes existants de réseautage ou de se mettre en concurrence avec les organisations existantes pour obtenir des fonds.

Au milieu de la matinée, les huit groupes avaient préparé une gamme de recommandations qui ont été organisées en neuf grandes initiatives :

1. les façons de maintenir le réseau;
2. mettre fin au transfert du rôle fédéral;

3. envoyer un message à la Ministre Bradshaw, avec copie conforme aux députés locaux et aux politiciens municipaux;
4. préparer une déclaration publique à l'intention des médias;
5. les façons d'aider les ministères gouvernementaux à collaborer et à travailler avec le gouvernement;
6. la collecte de fonds;
7. accroître la sensibilisation du public au problème;
8. agir immédiatement ici et maintenant;
9. effectuer des recherches sur les coûts et les avantages d'investir dans des mesures qui visent à mettre fin à l'itinérance.

Lorsqu'on a demandé aux participants quelles idées retenaient le plus leur attention, la plupart ont choisi 2, 3, 4, et 7. Le groupe s'est divisé en quatre sous-groupes pour travailler sur ces idées.

Jour deux, après-midi Conclusion

Déclaration publique

Le plus grand sous-groupe a discuté d'une déclaration publique. Le groupe a discuté à la fois des principes généraux et des recommandations précises, mais il en est venu éventuellement à la constatation qu'étant donné le temps disponible et les nombreuses autres déclarations mises de l'avant par d'autres groupes, il serait plus utile de se concentrer sur la logistique. Le groupe a donc pris la décision qu'une délégation de représentants régionaux demanderait une réunion avec la Ministre Bradshaw, préférablement avant son voyage de cinq semaines qui commence le 5 juillet, ou au cours de ce voyage si nécessaire.

Accroître la sensibilisation du public

Le groupe qui a parlé de la sensibilisation du public a suggéré de rendre publiques :

1. des descriptions de personnes réelles pour que la notion abstraite de « sans-abri » ait un visage humain;
2. des descriptions qui illustrent la différence entre une maison et un foyer, le besoin d'une gamme de services de soutien et la complexité du problème;

3. l'information sur les coûts et les avantages d'investir dans le logement et le soutien au logement pour montrer au public la sagesse à long terme d'aider dès maintenant les sans-abri.

Les participants ont discuté comment ces approches pouvaient être créées et financées. Les commentaires des participants signalaient un dilemme.

- Si nous racontons l'histoire des personnes qui ont été aidées, nous donnons l'impression que la situation est sous contrôle et qu'il existe des moyens suffisants pour aider les sans-abri à changer leur vie.
- Si nous racontons l'histoire des personnes qui se débattent encore pour lutter contre leur consommation excessive de substances ou d'autres problèmes, nous pourrions créer l'intolérance et le cynisme plutôt que les diminuer.

Faire participer le gouvernement fédéral

Le groupe qui a parlé de la réorientation du rôle fédéral considérait qu'un bon début proviendrait du soutien accordé au mémoire du FCM sur les options nationales de politiques en matière de logement. Ce groupe considérait qu'un plan quinquennal était nécessaire, expliquant qu'il n'était pas utile d'avoir à présenter à tous les ans des demandes de financement. Le groupe a suggéré la création d'un ensemble d'attentes à présenter aux gouvernements provinciaux et fédéral pour orienter leur prise de décisions.

Envoyer un message à la Ministre

Le groupe qui travaillait sur le message à la Ministre Bradshaw a préparé un ensemble de déclarations et une liste des questions qu'elle pourrait utiliser dans sa visite pancanadienne. Plus tard, l'ensemble des participants a ajouté d'autres messages et questions. Le texte de cette lettre est présenté en annexe du présent rapport.

Les participants ont aussi convenu qu'il serait utile de se rencontrer de façon régulière. John Johnston de l'Urban Core Support Network a offert d'envoyer une lettre à la SCHL demandant

des fonds pour créer des occasions de réseautage semblables à la table ronde nationale.

Terry Vida du bureau de la Ministre Bradshaw a pris la parole devant le groupe. Elle a rappelé au groupe que Claudette Bradshaw agit comme coordonnatrice fédérale plutôt que comme ministre et que dans son travail sur l'itinérance, elle est appuyée par un secrétariat et non des services d'un ministère complet. Elle a expliqué que la Ministre Bradshaw va rencontrer un comité de politiques interministérielles pour discuter comment les politiques et les procédures peuvent être révisées pour mieux intervenir auprès des sans-abri. Terry a indiqué qu'elle recommanderait que la Ministre rencontre les représentants des organisations participant à la table ronde.

Le groupe a discuté de l'importance d'envoyer des représentants rencontrer la Ministre. Plusieurs voulaient agir avant la fin de l'été. D'une part, de nouvelles initiatives devraient être élaborées afin qu'elles figurent dans le discours du trône de l'automne. D'autre part, comme l'a dit un participant de Toronto « nous sommes en juin, ce qui veut dire que l'hiver arrivera dans six mois à Toronto et même avant dans plusieurs autres villes. Nous enterrons des sans-abri à chaque hiver. Il nous faut agir et il nous faut agir dès maintenant ».

Les participants se sont brièvement réunis dans leur groupe régional pour examiner les travaux des deux dernières journées. Les groupes régionaux ont nommé un représentant (dans la plupart des cas un des coorganisateur de la table ronde régionale) pour rencontrer la Ministre.

À la fin de la journée, les animateurs ont demandés aux participants une « citation » de leurs impressions des deux jours. Les réponses ont compris :

- « Nous disons toujours : montrez-moi l'argent. »
- « Nous sommes venus ici pour apprendre, mais nous sommes très intéressés par la possibilité d'agir. »
- « Il y a une solution. Il nous faut tout simplement en assurer la réalisation. »

- « Nous nous sommes très bien concentrés étant donné les nombreux participants à cette réunion. »
- « Je me suis ressourcé afin de continuer à travailler. »
- « Nous avons développé une certaine solidarité que nous devons conserver. »
- « Nous avons découvert nos valeurs partagées et nous nous sommes mutuellement soutenus, même si ce n'est que dans le contexte de folie et de futilité. »
- « Malgré notre diversité, les gens visent quand même le même but. »
- « Je suis impressionné par l'engagement et l'énergie. »
- « Le logement est toujours un besoin fondamental. »

Tom Kerwin a conclu la table ronde en exprimant l'engagement de la SCHL :

1. à assurer des liens continus avec les participants;
2. à continuer à travailler envers le changement;
3. à travailler avec le bureau de la Ministre Bradshaw afin d'intervenir auprès des sans-abri au Canada.

Les coorganisateur de la Table ronde nationale ont fait de brefs commentaires sur la valeur de cet événement.

Lettre à la Ministre Claudette Bradshaw

Le 29 juin 1999

L'honorable Claudette Bradshaw
Ministre du travail et Coordonnatrice fédérale pour les sans-abri
Phase II, Place du Portage, 11e étage
165, rue Hôtel-de-Ville
Hull (Québec)
K1A 0J2

Madame la Ministre,

Nous représentons la Table ronde nationale sur les pratiques exemplaires d'intervention auprès des sans-abri, qui a rassemblé 50 travailleurs de première ligne et des représentants des gouvernements et des associations communautaires de tout le pays lors d'une conférence tenue les 14 et 15 juin 1999 à Ottawa. La réunion donnait suite à cinq tables rondes régionales auxquelles participèrent plus de 200 personnes des dix provinces et de deux territoires. Comme représentants des cinq régions, nous avons été choisis par les participants à la conférence nationale comme porte-parole des travailleurs de première ligne de tout le pays concernant la question importante des sans-abri.

Nous souhaitons appuyer vos travaux à titre de coordonnatrice fédérale pour les sans-abri et travailler avec vous pour réduire le nombre de sans-abri au Canada. Nous avons préparé un résumé de notre point de vue sur ce problème, basé sur les discussions de la table ronde, ainsi qu'une liste de questions que vous pourrez trouver utiles dans votre voyage pancanadien visant à mieux connaître ce problème. Nous aimerions aussi prévoir une réunion avec vous, dès que cela vous convient, afin de partager notre expérience avec vous pour commencer à travailler à la mise en oeuvre de solutions.

Les énoncés qui suivent expriment les points de vue des travailleurs de première ligne qui travaillent à tous les jours avec des sans-abri :

1. L'itinérance est une crise nécessitant une attention et des interventions immédiates. Il ne faut pas perdre de temps. Nous devons travailler ensemble pour mettre fin à cette crise avant qu'elle n'empire.
2. Il est malsain d'être sans abri. La vie et la santé de Canadiennes et de Canadiens sont en jeu. L'itinérance peut ruiner la santé des adultes et des enfants, provoquer la mort prématurée par exposition et exacerber les effets de la maladie mentale.
3. L'itinérance est un problème national. On trouve des sans-abri dans chaque province et territoire, dans les villes, villages, banlieues, régions rurales et dans les réserves indiennes. Toutes les régions sont touchées et personne n'est « immunisé » contre la menace de l'itinérance. Les maladies physiques et mentales, le chômage, les pertes financières, le deuil, les traumatismes—ces problèmes peuvent menacer le logement de chaque personne.
4. Nous devons rapidement arrêter une définition nationale de l'itinérance afin de passer sans délai à l'action. Nous pouvons utiliser la définition des Nations Unies ou une autre définition globale du problème, mais nous ne pouvons nous permettre de passer plus de temps à redéfinir le problème.

5. Mettre fin à l'itinérance n'est pas un « coût » pour la société, c'est un investissement dans l'avenir de notre pays. Un dollar dépensé aujourd'hui pour mettre fin à l'itinérance épargnera des milliers de dollars à l'avenir en soins de santé, tractations judiciaires et correctionnelles, en centres d'accueil et abris d'urgence. Cette dépense actuelle aidera aussi ceux qui dépendent des ressources de notre pays à rebâtir leur vie et à commencer à agir de façon productive pour notre pays.
6. Toutes les négociations menant à des solutions à long terme doivent rassembler les gouvernements fédéral et provinciaux, les administrations municipales et les organisations communautaires non gouvernementales et, lorsque cela est approprié, le secteur privé. Tous ont un rôle à jouer et un point de vue qui devrait être exprimé. En travaillant ensemble, nous pouvons atteindre la pleine participation et élaborer des méthodes créatives et souples.
7. Nous devons prévenir l'itinérance et pas seulement la gérer. Nous ne pouvons continuer à écoper un navire qui coule : il faut colmater les fuites. Cela signifie s'attaquer aux causes systémiques de l'itinérance, y compris la grave pénurie de logements abordables.
8. L'itinérance n'est pas seulement un problème de logement. Elle touche aux domaines de la santé physique et mentale, de l'éducation, de l'emploi, des transports, de la justice, du système correctionnel et des questions autochtones. Toute solution doit porter sur tous ces domaines. Nous devons saisir toutes les occasions d'éliminer les obstacles entre les ministères gouvernementaux et entre les gouvernements et les organisations non gouvernementales qui entravent les interventions efficaces.
9. Les solutions doivent répondre aux besoins précis de nombreux groupes spéciaux : les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les Autochtones, les anciens détenus, les immigrants, les réfugiés, les personnes souffrant de maladie mentale et celles qui ont des incapacités physiques ou des problèmes d'abus de substances. Il faut pour chacun de ces groupes des formes différentes de logement et de services de soutien.
10. Les solutions existent; nous ne sommes pas en présence d'un désastre naturel. Ce sont nos gestes qui ont provoqué l'itinérance et nous sommes ceux qui doivent y mettre fin.

Tenant compte de la façon dont nous avons présenté ce problème, nous aimerions suggérer la liste de contrôle suivante, que vous pourrez trouver utile dans vos discussions avec les travailleurs et analystes que vous rencontrerez lors de votre voyage pancanadien.

- Comment votre province, territoire ou organisation définissent-ils l'itinérance?
- Comment l'itinérance a-t-elle évolué dans votre collectivité ces dernières années?
- Quels sont certains des facteurs locaux précis qui suscitent l'itinérance dans votre collectivité?
- Comment mesure-t-on l'itinérance (par exemple, le nombre de personnes dans les centres d'accueil, les banques alimentaires, les soupes populaires, les programmes d'accueil d'une nuit seulement)?
- Que fait-on pour aider les sans-abri dans votre collectivité?
- Que fait-on pour éviter que le nombre de sans-abri n'augmente?
- Ces interventions fonctionnent-elles? Comment définit-on ou mesure-t-on la réussite?
- Où sont les lacunes? À quels besoins ne répondons-nous pas?
- Quelles sources de financement sont disponibles?
- Comment les fonds sont-ils alloués?
- Quels ministères gouvernementaux interviennent activement pour aider à mettre fin à l'itinérance?
- D'autres ministères gouvernementaux devraient-ils participer? Comment les faire participer?

- Quel est l'impact économique global de l'itinérance dans votre collectivité?
- Existe-t-il des obstacles institutionnels ou structurels empêchant les gens de trouver un logement?

Nous aimerions vous rencontrer dès que possible afin de discuter de ces questions et de commencer à mettre en place des solutions. Nous savons que votre horaire est très chargé, mais ce problème est urgent. Nous préférierions, si possible, vous rencontrer à Ottawa avant que vous n'entrepreniez votre voyage, mais nous sommes prêts à vous rencontrer pendant votre voyage si cela est nécessaire. Nous vous demandons de communiquer avec Jocelyn Greene à l'adresse ci-dessous pour convenir d'une date de réunion au moment qui vous convient. Karen O'Shannacery peut aussi remplacer J. Greene si votre bureau a des difficultés à rejoindre cette dernière.

C'est parce que nous avons élaboré une perspective nationale du problème de l'itinérance que nous aimerions vous rencontrer en groupe; nous sommes convaincus qu'il est nécessaire d'adopter une méthode nationale nous permettant de travailler ensemble au problème de l'itinérance. Nous avons parlé à des travailleurs de première ligne et à des analystes des politiques partout au Canada; celles-ci et ceux-ci travaillent sans relâche à régler ce problème et nous espérons collaborer avec vous pour faire en sorte que tous les Canadiens soient logés en toute sécurité.

Nous serons heureux de vous rencontrer et nous vous souhaitons de grandes réussites dans votre travail à titre de coordonnatrice fédérale.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

René Charest
Coordonnateur
Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)
Montréal (Québec)

Jim Chicago
Street Patrol Coordinator
Kenora (Ontario)

Jocelyn Greene
Directrice exécutive
Stella Burry Corporation
St. John's (Terre-Neuve)
Tél. : (709) 754-2072 Téléc. : (709) 754-6447
Courriel : sbc@roadrunner.nf.net

Lorraine Melchior
Directrice
Calgary Urban Project Society (CUPS) Community Health Centre
Calgary (Alberta)

Karen O'Shannacery
Directrice exécutive
Lookout Emergency Aid Society
Vancouver (C.-B.)
Tél. : (604) 255-0340 Téléc. : (604) 255-0790

Visitez notre site Web : www.cmhc-schl.gc.ca